

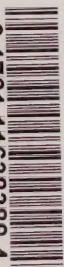
CA1
OL
- M24

1992-1993

Canada. Office of the Commissioner
of Official Languages

Merit List

3 1761 11638389 4



CA1
OL
-M24

Government
Publications

COMMISSIONER
OF OFFICIAL
LANGUAGES



CANADA

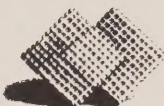
MERIT
LIST
1992



THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven of
many threads.

Those of us who
speak English and those
of us who speak French
– ourselves made up of
many different elements –
have joined together
to weave a social fabric
called Canada.



*Wearers of the emblem
of the Office of the
Commissioner of Offi-
cial Languages are signi-
fying their commitment
to fostering the best pos-
sible human relations
between the English-
speaking and French-
speaking components of
Canada's social fabric.*

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES

CANADA



© Minister of Supply and Services Canada 1993

Cat. No. SF31-20/1992

ISBN 0-662-59702-8



55% recycled paper containing
at least 10% post-consumer fiber

M – Official mark of
Environment Canada

RECOGNIZING ACHIEVEMENT

*H*aving crossed the country many times in the last two years to speak to people of every region, I am left with two strong impressions. The first is that the majority of Canadians care about communicating with one another: person to person, community to community. The other is that linguistic duality is a fundamental characteristic of our country.

That is why I have decided to launch the *Commissioner's Merit List*. This year, instead of presenting institutional evaluations just in my Annual Report, I am using this brochure to distinguish the achievements of 11 institutions. The efforts of these departments and agencies, some over a period of years and others particularly in 1992, have resulted in substantial improvement in service or in working conditions. Special consideration has been given to initiatives designed to provide a better quality and more courteous service to the public. The criteria we used to select the institutions honoured this year are explained in the last pages of this brochure.

Each year, this Office will publicly acknowledge strong performances in the official languages domain. Awards in this and future years will be given for sincere effort and achievement. For 1994, I hope to extend the scope of the Merit List to include non-governmental organizations as well as individuals who have been active in promoting the principles of the Official Languages Act.

In the meantime, I congratulate all those persons who by their dedication to providing excellent service to their clients have contributed to the good performances of the institutions cited below. Your efforts have not gone unnoticed. Keep up the good work!

Victor C. Goldbloom
Commissioner of Official Languages

HOW TO IDENTIFY SUPERIOR INITIATIVE

In this first year of the *Commissioner's Merit List*, we do not claim to have included all the institutions which may be deserving of our recognition; the list is certainly not intended to be exclusive. We have simply confined ourselves to reviewing the performances of departments and agencies we have had the most recent knowledge about in our ongoing work as ombudsman and auditor. We hope that next year we will have evidence of the initiatives and successes of other institutions which deserve equal mention.

The selection of the 11 institutions listed was made on the basis of a detailed assessment of past and current performance and on tangible evidence of management commitment.

1. A provisional list of high achievers was developed from information gathered by the Office's staff during complaints investigations and audits carried out in recent years, including 1992.
2. More detailed departmental profiles relative to a set of about 25 technical factors were then generated; these flow from the Official Languages Act and the criteria used by this Office to prepare annual institutional evaluations. These benchmarks, which are explained in greater detail on pages 15 and 16, allow us to gauge the degree of success with which institutions have implemented both letter and spirit of the Act's key areas: service to the public, language of work, equitable participation and program management. In other words, has the institution:
 - instilled a strong service culture in its personnel of all levels, emphasizing quality and courtesy?
 - contributed to employees' well-being by establishing an atmosphere conducive to the use of both official languages at work?
 - ensured that Canadians of both official language groups have the opportunity to work for the institution?
 - held managers accountable for the effective management of its official languages program?

Once this preliminary selection of institutions was made, we verified the information on which our judgement was formed with our colleagues at the Treasury Board Secretariat and the Public Service Commission.

PROFILE OF AN OFFICIAL LANGUAGES ACHIEVER

No organization is perfect and we did not seek perfection. Instead, we looked for evidence of positive results based on a commitment to the objectives of the program and backed up by good planning and internal evaluation mechanisms.

What are the attributes we would expect institutional achievers to have in common? Among several characteristics that contribute to good official languages performance are:

- a strong client orientation permeates the organization and governs the service provided to the general public and its own employees; language has become a part of the service credo
- full application of management accountability mechanisms and a commitment on the part of managers at all levels to the principles of the Official Languages Act; this commitment goes beyond good intentions and results in tangible progress in one or more substantive areas
- employees are fully supported by managers, well-informed about the official languages program, its policies and their application, and are provided with all the necessary work instruments to carry out their jobs
- the institution takes a consultative approach to implementing its program and is responsive to changing situations and client needs.

THE MERIT LIST



Photo: Michel Tessier

The Commissioner and Bank of Canada Governor John Crow

In December 1992 I presented the Bank of Canada with a certificate of recognition for its superior performance in key areas. The other institutions cited have already been informed of their inclusion on the Merit List and certificates will be proffered to their management and staffs in formal ceremonies to be held by the end of June 1993.

I hereby acknowledge the contribution to the official languages program made by the following federal institutions. May these examples of best practices inspire others to take similarly positive action.

Atlantic Canada Opportunities Agency

Over the six years since its creation, the Atlantic Canada Opportunities Agency (ACOA) has succeeded in ingraining in its employees the corporate philosophy that this year places the Agency among our top achievers: that providing top quality service includes providing it in the client's preferred official language.

With rare exceptions, all the Agency's offices which should offer bilingual service, do — and do so with alacrity. Signs and other physical identification are in both languages. Recruitment of bilingual staff with a service-oriented approach has resulted in ACOA's "client first" ethic being translated into an active offer of services in both languages. Reports, brochures and forms produced by the Agency are available in bilingual format.

ACOA has made a special effort to work with the Acadian communities. For instance, the Agency has televised a very successful series of seminars in French ("Posséder mon entreprise") over Radio-Canada's regional network and a bilingual officer visits the government services centre in Wellington, Prince Edward Island, about twice a month to liaise with the Island's French-speaking community. In addition, ACOA has worked with local French-speaking Chambers of Commerce and other agencies to promote a range of projects. The Atlantic Canada Opportunities Agency operates on the principle of knowing its clients — and providing them with the service they need and expect in their language.



Photo: Michel Tessier

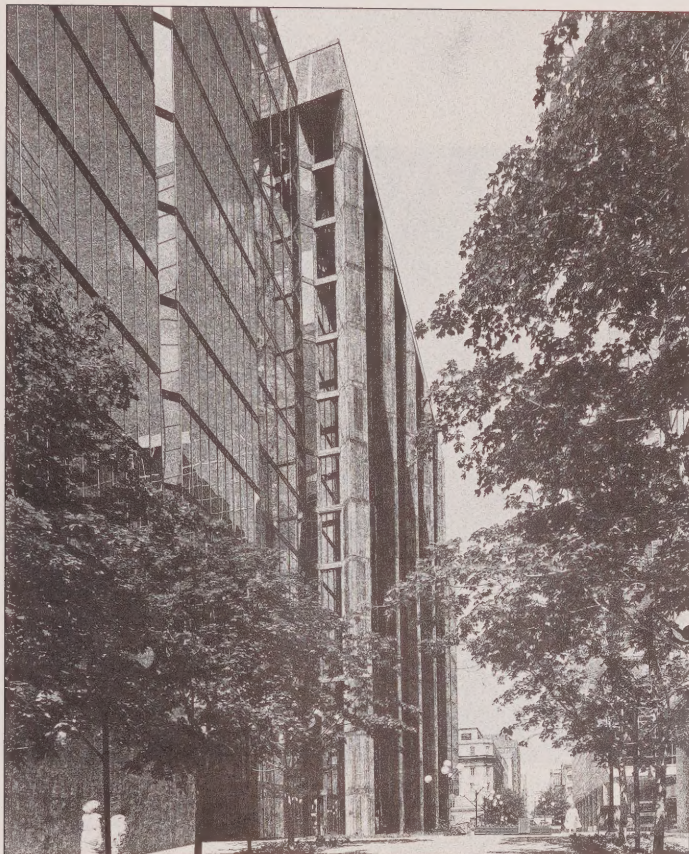


Photo: W.P. McElligott Photography

Bank of Canada

In December 1992 the Commissioner of Official Languages awarded the Bank of Canada the first-ever commendation for success in implementing the Official Languages Act. Years of commitment by the Bank's management and staff yielded striking results and bode well for further progress.

Setting the bank rate, issuing bank notes... these are certainly not standard banking services. However, thanks in particular to the present Governor and his management team, the Bank is thoroughly dedicated to providing excellent service to its clients. An active internal recruitment

program, particularly among the ranks of immersion program graduates, and good external recruitment have resulted in the proportion of bilingual employees improving dramatically since 1981, from 39% to 51%. All of the Bank's agencies across the country can provide their services in both English and French and the advertising campaign for Canada Savings Bonds is carried out in both languages.

Employees' career opportunities are also a high priority for the Bank. The language training provided at head office and in its eight regional agencies opens the door for those who need more language skills to be considered for transfers and promotions. Employees are also supported with bilingual work instruments, are encouraged to conduct meetings in both languages and are supervised by and large by bilingual managers.

As a result of good recruitment practices over a number of years, the Bank can now be happy with its mix of Anglophone and Francophone employees; this is particularly noteworthy because of the inequity that had previously been evident in both management and support staff groups.

We congratulate all concerned for their dedication and for the excellent results which their commitment has produced.

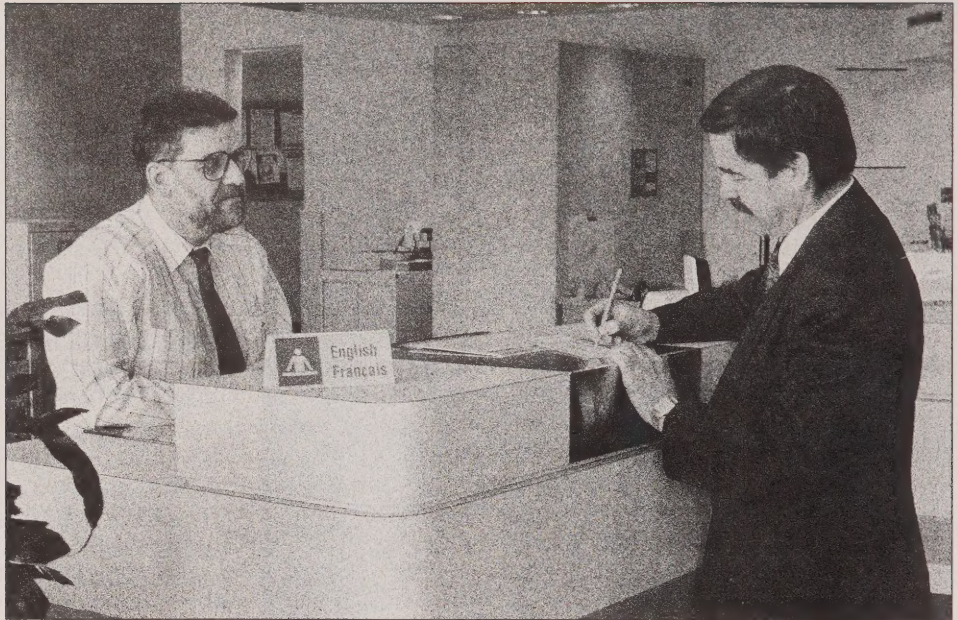


Photo: Photo Features Ltd.

**Canada Post Corporation:
Consultation with minority official language groups**

*I*n singling out a number of federal institutions for commendation this year, we include the Canada Post Corporation, a Crown corporation we have often criticized in the past. While its performance in terms of bilingual service still falls short on some fronts, we commend it for the progress made in one particular area over the past year.

For this vast, country-wide public contact corporation, the new language of service regulations have particular significance. Canada Post has had to apply the new rules to over 8,200 postal outlets across Canada.

There is no better way to measure demand for minority language services than to seek the advice of persons using that language. By building on its well-established annual contacts with minority language associations, Canada Post has in the past year consulted with many of them anew to brief them on the location of bilingual postal outlets and to obtain their feedback.

While this process is still incomplete, Canada Post is making genuine efforts to meet its complex responsibility to provide bilingual services at the best possible locations. We encourage it to continue to review its retail network and congratulate it for the many improvements it has achieved to date.



Photo: Canadian Museum of Civilization

Canadian Museum of Civilization

Every year the Canadian Museum of Civilization in Hull attracts hundreds of thousands of English- and French-speaking visitors from the National Capital Region and far beyond, helping them to discover and celebrate Canada's history and heritage. The careful attention which the museum has given to making sure all aspects of its services are available in both languages places it among our best performers.

Even before entering the building, members of the public encounter the bilingual nature of the museum: telephone reception, publicity and advertising, as well as all signage, are in both English and French.

The museum's 330 bilingual positions, the proactive attitude of the staff and the institution's attention to program and exhibition development ensure that, whether exploring a different world in the Children's Museum, being captivated by the latest IMAX/ OMNIMAX film, caught up in one of the Interpretive Theatre's historical presentations or participating in one of the myriad other activities, all visitors are offered a chance to enjoy their chosen events in either English or French.

Visitors to the museum who want written information can count on obtaining any of the books, brochures, program schedules or visitors' guides in their official language. Our congratulations to the museum's staff and managers for their success in making their visitors feel welcome.

Canadian Museum of Nature

This museum, housed in one of Ottawa's landmark buildings, is another example of a public-oriented institution that actively offers excellent bilingual services to the public. Though renowned for its dinosaur collection, its linguistic character is thoroughly modern.

Like the National Gallery and other national museums commended this year for their bilingual

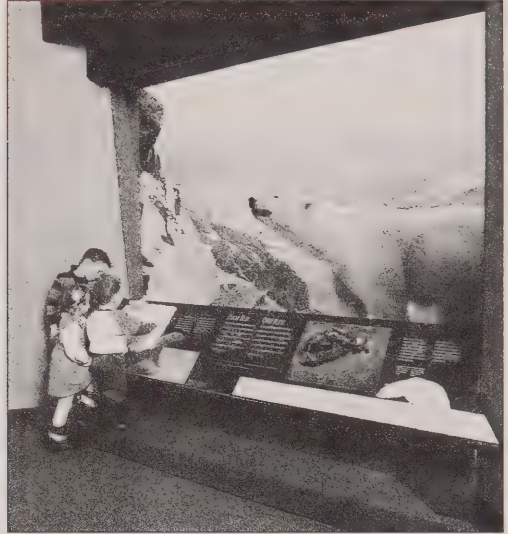


Photo: A. Scullion Photo

capacity, the Canadian Museum of Nature provides a full range of services in English and French. Visitors are greeted in person and by telephone in both languages and may use either English or French at the information booth, the bookstore and the restaurant in the certain knowledge that the conversation will continue without difficulty in their preferred official language. All signs and descriptive texts on museum exhibits are bilingual.

Educational services such as workshops, public presentations and guided tours are provided in English and French. The same standards apply to travelling exhibits, videos and a large variety of publications, all of which are made available in both English and French.

It is encouraging to see that the museum has taken its linguistic responsibilities so seriously. Its performance in this regard sets a fine example for its many young visitors and is proof positive that institutional bilingualism is an attainable goal.



Photo: Canadian Museum of Nature



Photos: Parks Canada

Environment Canada: Kouchibouguac National Park

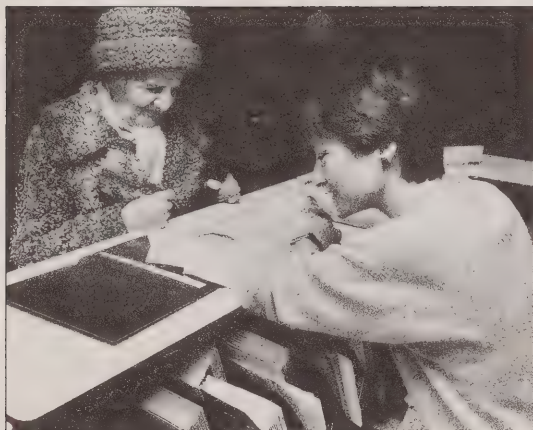
Our national parks offer recreational and cultural opportunities to millions of visitors each year. It is important, then, that park visitors should be made to feel at home by receiving services in the official language of their choice. One park that has earned its laurels by establishing an outstanding record in this respect is Kouchibouguac Park in Kent County, New Brunswick.

Visitors to this park are actively offered services in the official language of their choice at all times. "Active offer" in this instance includes bilingual signs and documentation, as well as bilingual greetings in person at the entrance and at various information centres, followed up with fluently bilingual services by park staff.

This is not just a veneer. Visitors wishing to avail themselves of interpretation services and a variety of other daily activities offered by the park can do so comfortably in the knowledge that they will be served in their language, whether by regular park staff or persons providing services under contract.

The apparent ease with which the park offers bilingual service is the result of the determination and willingness of both management and staff to work towards the goal of making the public feel at home away from home. All concerned are to be congratulated for their efforts.





Photos: Health and Welfare Canada

Health and Welfare Canada: Income Security Programs Branch

*T*he Income Security Programs Branch of Health and Welfare Canada is high on our list of federal institutions commended for their fine record of serving members of the public in both official languages.

A few statistics show why the six major programs administered by the Branch constitute one of the key services identified in the language of service regulations that took effect in 1992. The Branch issues some 108 million cheques each year to approximately nine million Canadians. It has 69 permanent offices and another 235 open on a part-time basis; its 2,773 employees conduct some five million interviews annually and handle about 15,000 telephone calls a day.

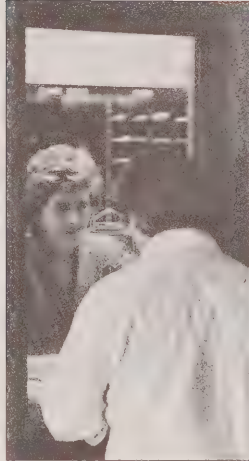
But the statistic that speaks volumes about the Branch's language performance is the mere seven complaints about language of service to the public in 1992.

The improvements we have noted in recent years are not the result of chance. They are due to serious efforts by the Branch and its national network of official languages co-ordinators to ensure that services are offered actively in both languages. The excellent results of this hard work set the standard for other institutions that provide regular service to large numbers of citizens.

National Arts Centre

Some say that language is the essence of culture. Certainly the National Arts Centre (NAC) seems to agree. It offers a full range of programs in both official languages with a concern for quality which has been consistent over the years. The biggest compliment to the high standard of bilingual service offered by the Arts Centre's theatre ushers, restaurant servers, garage staff, wicket clerks, guides and others may be that it is very nearly taken for granted.

The NAC's mandate to support the interpretive arts in both English and French is faithfully carried out, the Arts Centre's programming reflect-



ing Canada's linguistic duality. More than just in-house performances are offered in the two official languages: there are educational programs for children held on site and in schools, touring productions and co-productions, as well as broadcasts on radio and television.

Finally, all the NAC's advertising, catalogues, programs and menus are in both official languages, as are the signs and notices posted throughout the building. The National Arts Centre is to be congratulated for its long-term commitment to serving Canada's two official language communities.

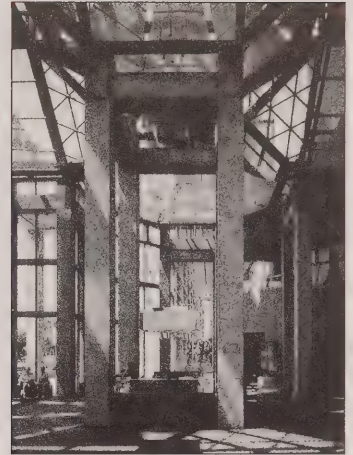


Photos: National Arts Centre

National Gallery of Canada

The National Gallery of Canada, one of the major cultural and architectural attractions of the National Capital, is to be commended for actively offering top quality bilingual services to the public.

As we have said for years, it is of particular importance that high profile institutions serving the general public be impeccably bilingual. The



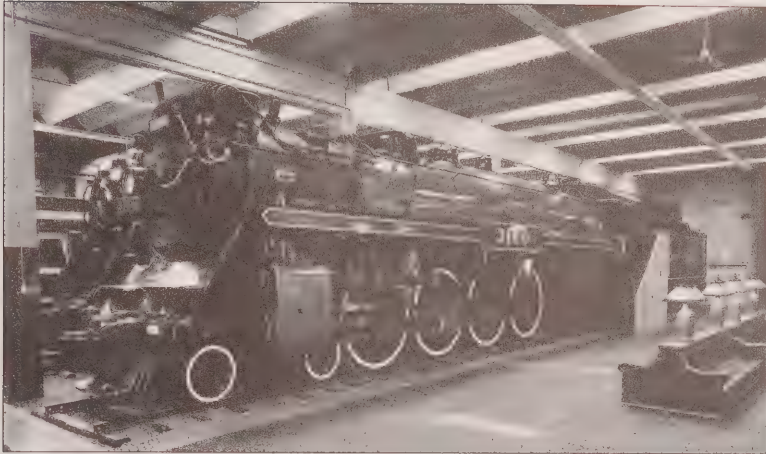
Photos: Timothy Hursley

National Gallery meets that criterion. From their first contact in person or by telephone, visitors may use English or French at the information booth, the bookstore and the restaurant. All signs and descriptive texts on exhibits are bilingual.

Educational services such as workshops, public presentations and guided tours are provided in English and French. The same standards apply to travelling exhibits, videos and a large variety of publications, all of which are made available to the public in both official languages.



The National Gallery is one of the few institutions which is dealing successfully with the question of services provided to the public on its behalf: application of "bilingualism clauses" in its contracts with third parties is regularly monitored, thereby ensuring that restaurant, security and bookstore staff are able to serve clients in English and French.



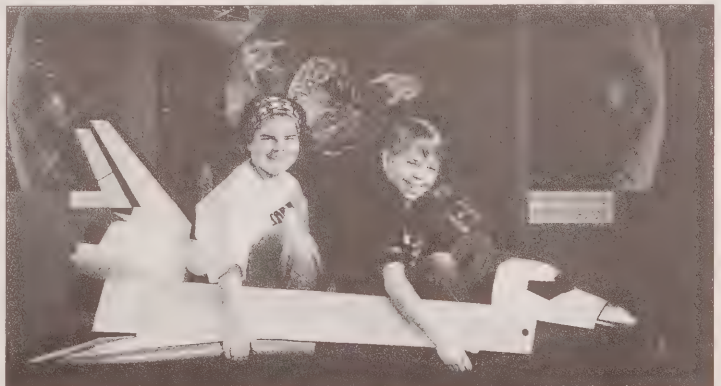
Photos: National Museum of Science and Technology

National Museum of Science and Technology

Even after being closed and under renovation for almost a year, the National Museum of Science and Technology had not forgotten how to educate and inform its visitors in both official languages when it re-opened in late 1991. Whether climbing up onto the huge locomotives to read their history or listening to an explanation of why static electricity makes their hair stand on end, visitors to the museum can count on being enlightened in their preferred official language.

Because about three-quarters of the museum's staff is bilingual, visitors are assured of being offered their choice of language. The many activities are all available in English and French (or occasionally in bilingual format), including permanent, temporary and travelling exhibitions, the 25 different programs for school groups, oral presentations about exhibits and guided tours.

Finding one's way around the exhibits is made easier with bilingual signage and explanatory texts. In the museum's bookstore clients are offered service in English or French and documentation such as exhibition descriptions, brochures, visitors' guides and flyers are available in English, French or bilingual format. The Museum of Science and Technology easily keeps pace with the excellent service records of the other museums.



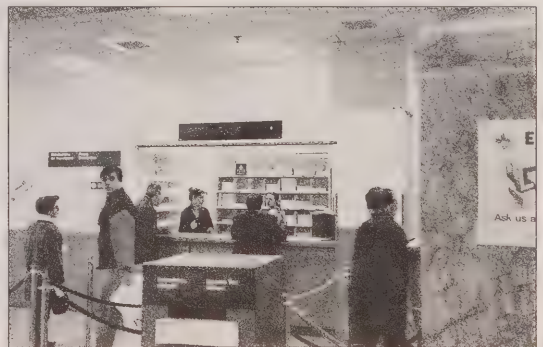
Revenue Canada (Taxation): Montreal District Office

*T*he tax collector does not usually win popularity contests. However, if you have to pay taxes, at least you should be able to do so in the official language of your choice. We wish to commend the efforts of the Enquiries and Office Examination Division of the Department's Montreal District Office to improve service to its English-speaking clients.

Several years ago our Office received complaints from Anglophone clients about the lack of service in English from this Division, especially during the peak filing period. Thanks to the commitment and involvement of managers and staff, the problems seem to have been rectified and recent performance is impressive. During the peak period of mid-February to the end of April the District Office now has 42 bilingual staff at the service counter and signs announcing the availability of

service in either English or French are numerous and very visible. The telephone number for service in either language is thoroughly advertised in the newspapers, on television and on all forms and correspondence. During the months of high demand 108 bilingual staff handle telephone calls on up to 72 lines. Despite the enormous volume of calls last year (676,000 calls or 100 calls per employee per day), 25% of which were from English-speaking clients, not one complaint was filed with our Office.

Over the past decade, Revenue Canada (Taxation) has progressively increased bilingual services to the public in every sector. Its basic philosophy is that every request for service is to be interpreted as "significant demand". The results of this approach can be seen in the high quality of service in both official languages now provided by the Enquiries and Office Examination Division.



Photos: Maxime Guignette

BENCHMARKS OF ACHIEVEMENT

How does the Commissioner of Official Languages decide whether a department or agency deserves special recognition?

The Commissioner judges superior performance in any or all of the areas described on the basis of:

- the degree of success with which the individual elements of the Official Languages Act have been implemented
- evidence of significant progress over a period of time and especially during the previous 12 months.

The benchmarks described below all flow from specific articles of the Official Languages Act. However, over and above adherence to the letter of the Act, the Office also expects to see evidence of managers' and employees' commitment to the principles inherent in the Act: respect for and equitable treatment of Canadians.

A. Service to the public

- i. The department or agency with superior official languages performance is very conscious of the kind of signals, both clear and subtle, it sends to its clients. Where bilingual service is supposed to be available, the institution (or a contractor acting on its behalf) will do its utmost to provide rapid, courteous service in either English or French; the client will not have to demand this service — nor go away frustrated. The department or agency understands that its minority official language clients may feel welcomed and encouraged to use their preferred language:

- if there is a prominent display of bilingual interior and exterior signage and other types of visual identification; and
- if employees actively offer bilingual service, both in person and on the telephone.

Further, the institution makes appropriate use of the minority official language media to advertise.

- ii. Behind the scenes, the institution described possesses the right administrative structure to support its strong service orientation; it has on staff a sufficient number of qualified people to fill the bilingual positions it objectively needs and the language requirements of those bilingual positions are sufficiently high to enable employees to communicate effectively with their clients.
- iii. At the end of 1992 new regulations on service to the public came into effect. The institution that performs well has shown a commendable willingness to prepare itself and its clients for any changes in the way that service will be provided. It has consulted widely with the client communities affected about the impact of the regulations and has identified a suitable number of bilingual service points in well-chosen locations.
- iv. The institution being recognized has drawn minimal complaints from its clients in relation to the number of contacts it has with the public each year.

LES NORMES DE SÉLECTION

Comment le Commissaire aux langues officielles procède-t-il pour établir si un ministère ou un organisme mérite de faire l'objet d'une reconnaissance particulière ?

Le Commissaire juge qu'il y a un niveau de performance supérieur pour l'un ou pour l'ensemble des secteurs-clés décrits plus loin en se fondant sur :

- le niveau de réussite atteint sur le plan de la mise en œuvre des éléments particuliers de la *Loi sur les langues officielles*;

- les éléments concrets qui attestent de progrès importants réalisés au terme d'une certaine période, et tout particulièrement pendant les douze mois précédents.

Les normes décrites plus loin sont toutes issues d'articles particuliers de la *Loi sur les langues officielles*. Néanmoins, au-delà du respect de la lettre de la *Loi*, le Commissaire s'attend à trouver des preuves concrètes des engagements de la gestion et du personnel à l'égard des principes inscrits dans la *Loi*, à savoir le respect et le traitement équitable des Canadiens.

A. Le service au public

- i. Le ministère ou l'organisme qui affiche un niveau de performance supérieur en matière de langues officielles est très conscient du genre de signaux, tant nets que subtils, qu'il envoie à ses clients. Là où le public est en droit de s'attendre à des services bilingues, l'institution — ou tout tiers agissant en son nom — fera tout ce qu'elle peut pour fournir promptement et de manière courtoise ses services en français ou en anglais; le client n'aura pas à demander d'être servi dans sa langue — et ne sera donc pas frustré de ne pas l'avoir été. Le ministère ou l'organisme comprend que ses clients de la minorité de langue officielle se sentiront les bienvenus et seront encouragés à employer la langue qu'ils préfèrent :

- si la signalisation tant à l'intérieur qu'à l'extérieur et les autres éléments d'affichage sont visiblement bilingues;
- si les employés offrent activement les services dans les deux langues tant au téléphone qu'en personne.

De plus, l'institution fait un usage opportun des médias de langue officielle minoritaire pour sa

publicité.

- ii. À l'arrière-plan, l'institution décrite précédemment dispose de la structure administrative nécessaire pour poursuivre son orientation, résolument fondée sur le service au public; elle a suffisamment de personnel qualifié pour pouvoir doter les postes bilingues objectivement nécessaires et les exécutives linguistiques de ces postes sont à un niveau adéquat pour que les employés puissent communiquer efficacement avec leurs clients.

- iii. Un nouveau règlement en matière de prestation de services au public est entré en vigueur à la fin de 1992. L'institution qui affiche une bonne performance en matière de langues officielles a témoigné d'une volonté louable de se préparer afin d'apporter les changements nécessaires pour fournir des services adéquats, tout en préparant ses clients à cette éventualité. Elle a procédé à de vastes consultations dans le but de connaître les vues des collectivités-clientes touchées par ce règlement et elle a déterminé un nombre approprié de points de service bilingues, situés dans des endroits bien choisis.

- iv. L'institution ainsi reconnue n'a enregistré que très peu de plaintes compte tenu du nombre de contacts établis avec son public chaque année.

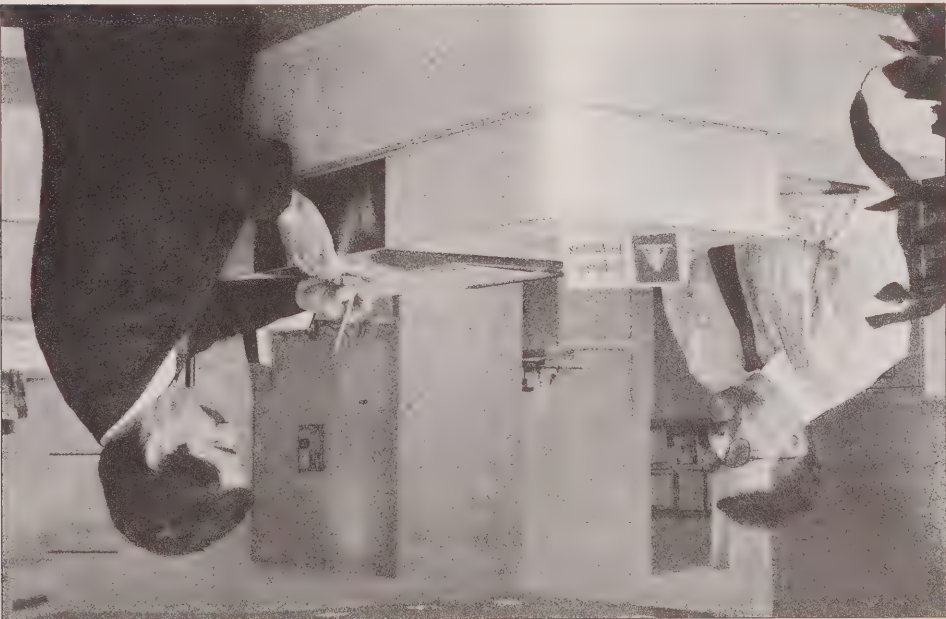


Photo : Photo Features Ltd.

La Société canadienne des postes : la consultation des groupes minoritaires de langue officielle

ans le cours de notre sélection des institutions fédérales qui méritent une distinction cette année, nous avons inclus la Société canadienne des postes, une société d'État que nous avons souvent critiquée dans le passé. Sa performance en matière de services bilingues laisse encore à désirer à certains titres, mais nous retenons ici sa candidature en raison des progrès qu'elle a réalisés dans un secteur particulier depuis l'an dernier.

Pour cette vaste société, en communication avec le public de tous les coins du pays, le nouveau règlement en matière de services au public revêt une importance tout à fait capitale. En effet, la Société doit voir à sa mise en application dans plus de 8 200 points de vente postaux, répartis dans l'ensemble du Canada.

Lorsque vient le moment d'évaluer la demande de services dans la langue minoritaire, il n'est sans doute de moyen plus efficace que de consulter les gens qui font usage de cette langue. Forte des contacts bien établis au cours des années avec les associations minoritaires de langue officielle, la Société a de nouveau communiqué, au cours de 1992, avec un grand nombre d'entre elles pour leur soumettre la liste d'emplacements qu'elle avait choisis pour ses points de vente bilingues et pour obtenir leur avis à ce sujet.

Bien que la Société n'ait pas terminé sa consultation, nous constatons qu'elle fait de véritables efforts pour s'acquitter de cette responsabilité, plutôt complexe, qui lui incombe d'assurer la prestation de services bilingues dans les endroits appropriés. Nous encourageons donc la Société à poursuivre l'examen de son réseau de points de vente et nous la félicitons des multiples améliorations apportées jusqu'à maintenant.



Photos : Santé et Bien-être social Canada

Santé et Bien-être social Canada : la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu

La Direction générale des programmes de la sécurité du revenu de Santé et Bien-être social Canada fait bonne figure dans notre liste d'institutions fédérales dignes de mention pour leur excellent dossier au chapitre de la prestation de services au public dans les deux langues officielles.

Les améliorations constatées au cours des dernières années ne sont pas le fruit du hasard. Elles résultent des efforts déployés par la Direction et par son réseau national de coordonnateurs de langues officielles en vue d'une offre active de services dans les deux langues officielles. Les excellents résultats obtenus par la Direction permettent d'établir une norme exemplaire pour les autres institutions également responsables d'un service prodigué à des millions de citoyens.

Quelques statistiques nous permettront de constater pourquoi les six grands programmes mis en œuvre par cette direction ont été retenus à titre de services clés dans le nouveau règlement en matière de services au public qui est entré en vigueur en 1992. La Direction émet, chaque année, environ 108 millions de chèques, destinés à quelque 9 millions de Canadiens. Elle dispose de 69 bureaux permanents, auxquels viennent s'ajouter ses 235 bureaux ouverts à temps partiel. Ses 2 773 employés mènent quelque 5 millions d'appels vus chaque année et traitent environ 15 000 appels téléphoniques chaque jour.

Revenu Canada (Impôt) : le Bureau de district de Montréal

Il est plutôt rare que le percepteur des impôts l'emporte à un concours de popularité. Néanmoins, puisqu'il faut bien payer des impôts, autant vaut le faire dans la langue officielle de son choix :

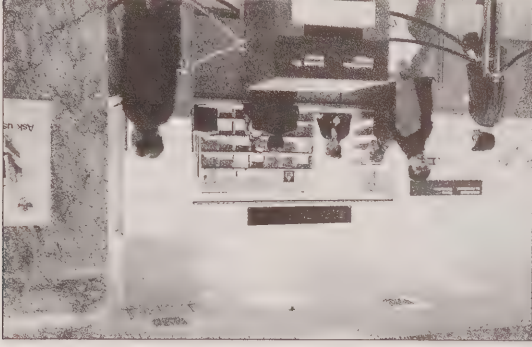
Nous voulons souligner les efforts déployés par la Division des demandes de renseignements et d'examen au bureau, du Bureau de district de Montréal de Revenu Canada (Impôt), pour améliorer les services offerts à ses clients anglophones.

Il y a plusieurs années, le Commissariat recevait les plaintes d'anglophones qui soulignaient l'insuffisance des services offerts en anglais par cette Division, tout particulièrement pendant la période de pointe du traitement des déclarations de revenus. Grâce aux engagements pris par la gestion et par le personnel, qui se sont traduits par des actions concrètes, il semble bien que le problème soit maintenant corrigé. Les résultats obtenus récemment sont même plutôt impressionnants. Durant la période de pointe qui va de la mi-février jusqu'à la fin d'avril, le Bureau affecte 42 employés bilingues à ses comptoirs destinés au public et nombre d'enseignes, bien en vue, indiquent aux gens qu'ils peuvent se faire servir



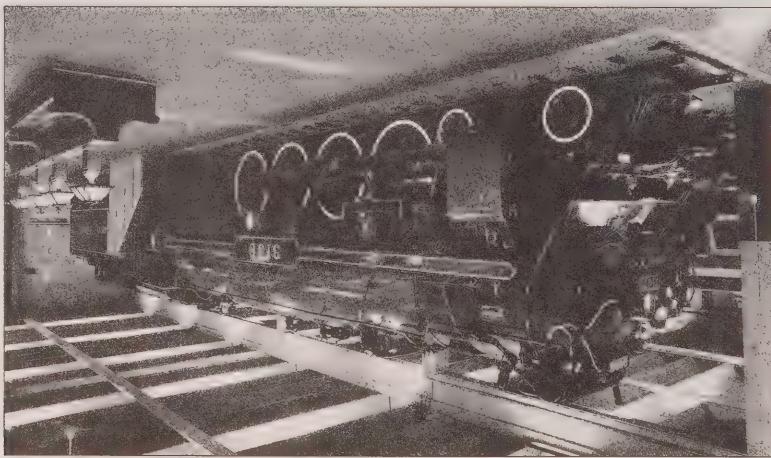
Au cours de la dernière décennie, Revenu Canada (Impôt) a graduellement accru les services bilingues qu'il offre au public dans chaque secteur. Cette institution part du principe que toute demande de services doit être considérée comme une « demande importante ». L'excellente qualité des services offerts actuellement, dans les deux langues officielles, par la Division des demandes de renseignements et d'examen au bureau est le fruit de ce principe.

en français ou en anglais. Le numéro de téléphone que l'on doit composer pour obtenir des services dans l'une ou l'autre langue est amplement diffusé dans les journaux et à la télévision, sans compter qu'il apparaît sur tous les formulaires et dans toute la correspondance. Durant les mois où la demande est la plus forte, 108 employés bilingues assurent le traitement des appels téléphoniques qui leur sont acheminés grâce à un système pouvant regrouper jusqu'à 72 lignes. Le Commissariat n'a reçu aucune plainte cette année, en dépit du nombre fort élevé d'appels qu'a traités le Bureau — soit 676 000, ce qui correspond à quelque 100 appels par jour pour chaque employé — dont 25 % provenaient d'interlocuteurs anglophones.



Photos: Maxime Gaudette

Le Musée national des sciences et de la technologie

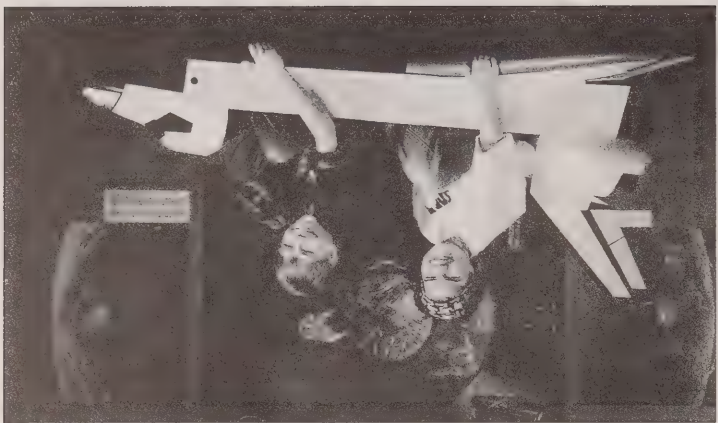


Photos : Musée national des sciences et de la technologie

Le Musée national des sciences et de la technologie, qui a été fermé pour rénovation pendant près d'un an, a démontré à sa réouverture à la fin de 1991 qu'il savait toujours fort bien comment instruire et renseigner son public dans les deux langues officielles. Qu'ils montent à bord des impressionnantes locomotives du Musée pour aller lire l'histoire de ces machines ou qu'ils écoutent les explications qui leur permettront de comprendre pourquoi l'électricité statique leur fait dresser les cheveux sur la tête, les visiteurs savent fort bien qu'ils pourront éclairer leur lanterne dans la langue officielle de leur choix.

Puisque près des trois quarts du personnel du Musée sont bilingues, les visiteurs sont assurés de pouvoir communiquer dans la langue officielle de leur choix. Les nombreuses activités du Musée sont présentées en français et en anglais (ou parfois dans une version bilingue), et ce principe vaut tout aussi bien pour les expositions permanentes, temporaires ou itinérantes que pour les 25 programmes éducatifs destinés aux écoles, les exposés oraux portant sur les expositions et les visites guidées.

La signalisation est bilingue, ce qui facilite d'autant les déplacements à l'intérieur du Musée, et il en va de même pour la description des objets exposés. À la librairie du Musée, les visiteurs peuvent s'adresser au personnel dans l'une ou l'autre langue officielle. Ils y trouveront de la documentation — programmes d'expositions, brochures, guides, dépliants, etc. — en version française, anglaise ou bilingue. Le Musée conserve un excellent dossier, comparable à ceux des autres musées, au chapitre de la prestation de services au public dans les deux langues officielles.



Le Musée des beaux-arts du Canada

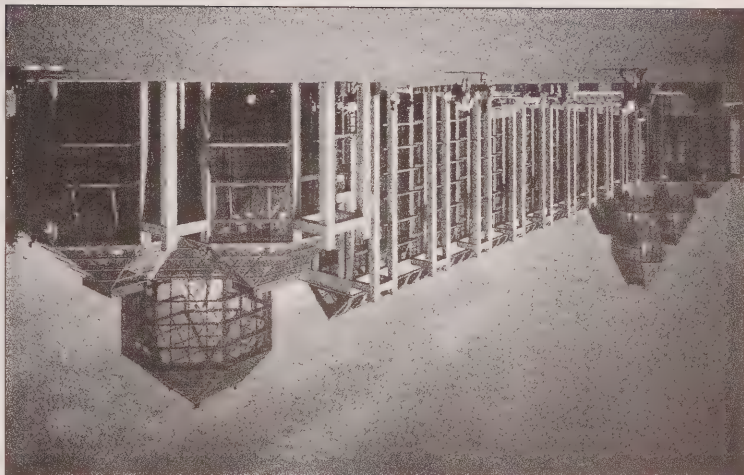
Le Musée des beaux-arts du Canada, l'une des principales attractions culturelles et architecturales de la région de la capitale nationale, mérite d'être cité pour la haute qualité des services bilingues qu'il offre activement au public.

Comme nous le répétons depuis des années, il est particulièrement important que les institutions très connues qui servent le grand public affichent un bilinguisme impeccable. Le Musée respecte ce critère. Les personnes qui téléphonent au Musée ou qui se

présentent à l'entrée de l'immeuble sont assurées de pouvoir communiquer avec le personnel dans la langue officielle de leur choix. Cette liberté de choix se poursuit durant l'ensemble de leur visite, au kiosque d'information, à la librairie ou au restaurant. Toutes les enseignes et les descriptions d'objets exposés sont bilingues.

Les services éducatifs tels que les ateliers, les conférences publiques et les visites guidées sont offerts en français et en anglais. Et il en va de même pour les expositions itinérantes, pour les bandes vidéo et pour une vaste gamme de publications.

Le Musée est, enfin, l'une des quelques institutions qui ont réussi à trouver une solution au problème de la prestation de services en son nom par des tiers : il assure une surveillance régulière de la mise en application de la clause sur le bilinguisme figurant au contrat le liant à ces tiers, veillant ainsi à ce que leur personnel de restaurant et de sécurité, de même que les préposés à la librairie, soient en mesure de servir le public dans les deux langues officielles.



Photos : Timothy Husley

Le Musée canadien des civilisations

Chaque année, à Hull, le Musée canadien des civilisations accueille des centaines de milliers de visiteurs francophones et anglophones qui, venant tout aussi bien de la région de la capitale nationale que de contrées plus lointaines, y découvrent mille et une facettes de notre histoire et de notre patrimoine. Les efforts soutenus du Musée en matière de services bilingues complets le placent au nombre de nos institutions les plus performantes.

Avant même d'entrer à l'intérieur du musée, le public apprend rapidement qu'il s'agit d'un musée bilingue : l'accueil au téléphone, la publicité et l'ensemble de la signalisation témoignent de la volonté de l'institution de servir les gens en français et en anglais.

La documentation — livres, brochures, programmes d'expositions, guides, etc. — est toujours disponible dans l'une ou l'autre des langues officielles. Nous tenons à féliciter la gestion et le personnel de cette institution, qui ont effectivement réussi à faire en sorte que tous les visiteurs du Musée se sentent les bienvenus.

Les 330 postes bilingues du Musée, l'attitude attentive du personnel et le soin avec lequel l'institution élabore son programme et ses expositions font que chaque visiteur peut participer aux différentes activités dans sa langue que ce soit la découverte d'un nouveau monde dans le Musée des enfants, un film au Cinéma IMAX/Omnimax, une pièce de théâtre didactique, ou autres.

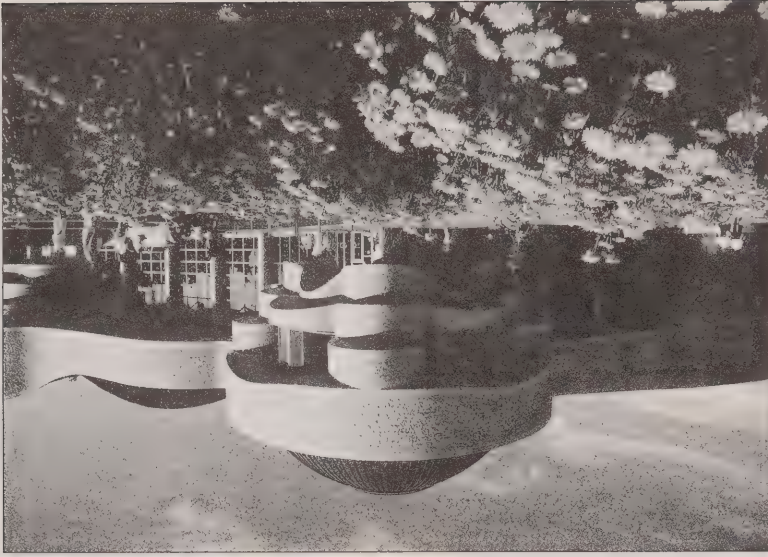


Photo Musée canadien des civilisations

Le Musée canadien de la nature

Installé dans un immeuble historique d'Ottawa, le Musée canadien de la nature constitue un autre bel exemple d'une institution qui fournit constamment à ses visiteurs d'excellents services dans les deux langues officielles. Si cet établissement est reconnu pour sa collection de dinosaures, ses pratiques en matière linguistique n'en sont toutefois pas moins tout à fait modernes.

À l'instar du Musée des beaux-arts du Canada et des autres musées nationaux qui obtiennent cette année une mention pour leur performance dans le



Photo : Musée canadien de la nature



Photo : A. Scullion Photo

domaine des langues officielles, le Musée canadien de la nature fournit une gamme variée de services en français et en anglais. Au téléphone ou sur place, chaque personne est assurée de pouvoir communiquer avec le personnel du Musée dans la langue officielle de son choix. Et cette possibilité reste présente durant toute sa visite, au kiosque d'information, à la librairie ou au restaurant. Toutes les enseignes et les descriptions d'objets exposés sont bilingues.

Les services éducatifs tels que les ateliers, les conférences publiques et les visites guidées sont offerts en français et en anglais. Et il en va de même pour les expositions itinérantes, pour les bandes vidéo et pour une vaste gamme de publications.

Il est encourageant de constater combien le Musée s'acquitte avec sérieux de ses responsabilités en matière linguistique. Avec une telle performance, il offre un bel exemple à ses nombreux jeunes visiteurs, et il démontre de façon fort éloquentes qu'il est possible d'atteindre l'objectif du bilinguisme institutionnel.

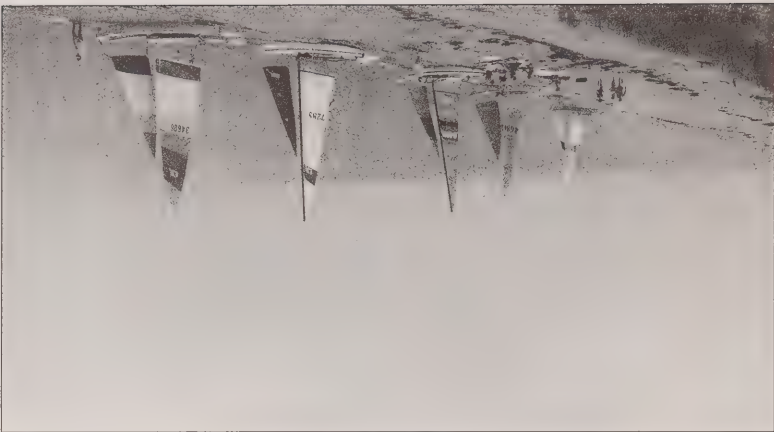


Le parc offre activement à ses visiteurs, en tout temps, des services dans la langue officielle de leur choix. Et cette « offre active » se manifeste sous diverses formes, depuis les enseignes et documents bilingues jusqu'à l'accueil à l'entrée et dans les kiosques d'information, qui se fait dans les deux langues, et à la prestation de services par le personnel, tout à fait à l'aise en français et en anglais.

L'institution va encore plus loin. Qu'ils s'adressent aux services d'interprétation de la nature ou qu'ils décident de participer à l'une ou l'autre des diverses

activités qu'organise quotidiennement la direction du parc, les visiteurs sont toujours assurés d'un service dans leur langue, tant de la part des employés réguliers que du personnel engagé à contrat.

L'apparente facilité avec laquelle le parc fournit ses services dans les deux langues procède de cette ferme volonté de la gestion et du personnel qui tiennent à ce que les visiteurs se sentent tout à fait chez eux dans le parc. Tous les responsables méritent des félicitations pour leurs efforts.



Nos parcs nationaux permettent chaque année à des millions de visiteurs de s'adonner à diverses activités récréatives et culturelles. Et il est des lors particulièrement important que tous ces gens se sentent chez eux, entre autres en recevant des services dans la langue officielle de leur choix. Or, le Parc national Kouchibouguac, dans le comté de Kent, au Nouveau-Brunswick, a un dossier tout à fait remarquable à ce chapitre, digne de mention ici.

Environnement Canada : le Parc national Kouchibouguac

Le Centre national des arts

«Aucuns affirment que la langue est l'essence de la culture et le Centre national des arts est, à n'en pas douter, de ceux-là. S'il offre une vaste gamme de programmes dans les deux langues officielles, il se préoccupe aussi de leur qualité, qu'il a réussi à maintenir au fil des ans. Le plus bel hommage que l'on puisse rendre à la haute qualité des services bilingues qu'offre le personnel du Centre — des placards dans les

salles jusqu'aux serveurs dans le restaurant, et en passant par les employés du garage, les préposés au guichet, les guides, etc. — c'est de dire que l'on a presque toujours tendance à les tenir pour acquis.

Le Centre s'acquitte avec fidélité de son mandat d'appuyer les arts d'interprétation, en français et en anglais, sa programmation n'en est qu'un reflet d'autant



Tout la publicité du Centre, ses catalogues, ses programmes et ses menus paraissent dans les deux langues officielles, et il en va de même pour ses enseignes et pour les affiches qui ornent ses murs. Le Centre mérite des félicitations pour cet engagement de longue haleine qu'il a pris de servir les collectivités du Canada dans les deux langues officielles.

plus fidèle de la dualité linguistique du Canada. Il ne se limite pas à offrir des spectacles dans les deux langues officielles, il le fait aussi lorsqu'il présente, sur place ou dans une école, des programmes éducatifs pour les jeunes qu'il a lui-même préparés, lorsqu'il organise des tournées théâtrales et participe à des coproductions et lorsqu'il diffuse certains de ses spectacles à la radio et à la télévision.



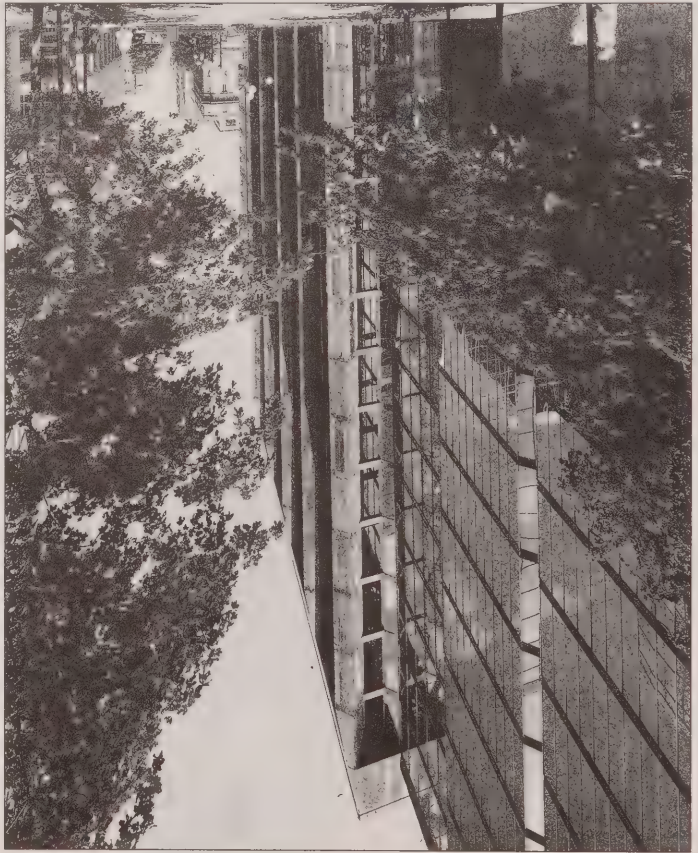


Photo : W.P. McElligott Photography

La Banque du Canada

En décembre 1992, le Commissaire aux langues officielles a remis à la Banque du Canada le premier certificat accordé pour sa mise en application supérieure de la Loi sur les langues officielles. Les engagements pris par la gestion et le personnel de la Banque au fil des ans ont produit de remarquables résultats, garants de progrès encore plus marqués à l'avenir.

L'établissement du taux d'escompte ou l'émission de billets de banque ne figurent certes pas au nombre des services bancaires usuels. Néanmoins, grâce en particulier au gouverneur actuel et à son équipe de gestion, la Banque se préoccupe de fournir d'excellents

services à ses clients. Un programme actif de dotation à l'interne, mené surtout après des diplômés de programmes d'immersion, ainsi que des mesures efficaces d'embauche à l'externe ont permis à la Banque d'accroître de façon marquée la proportion de son personnel bilingue, qui s'établit maintenant à 51 % alors qu'il n'était que de 39 % en 1981. Toutes ses agences, d'un bout à l'autre du pays, sont en mesure d'offrir leurs services tant en français qu'en anglais; par ailleurs, la Banque mène sa campagne de publicité des obligations d'épargne du Canada dans l'une et l'autre langues.

Les possibilités de carrière figurent aussi au haut de la liste des priorités de la Banque. Les employés qui doivent parfaire leurs compétences linguistiques avant de demander une mutation ou une promotion peuvent ainsi tirer parti des cours de langue qui leur sont offerts au siège social de la Banque et dans ses huit agences régionales. Le personnel dispose en outre d'instruments de travail bilingues, sans compter qu'on l'encourage à tenir ses réunions dans les deux langues officielles et qu'il est encadré par une très forte proportion de gestionnaires bilingues.

Les saines pratiques d'embauche que la Banque a mises en œuvre au fil des années font qu'elle dispose actuellement d'un bon agencement d'employés francophones et anglophones. Il s'agit là d'un point qui mérite d'être souligné quand on considère les innombrables marques qui existaient à ce chapitre auparavant, et ce, tout aussi bien au sein du personnel de gestion que chez les employés de soutien.

Nous tenons à féliciter tous les responsables de leur dévouement, ainsi que des excellents résultats que leurs engagements ont produits.

L'Agence de promotion économique du Canada Atlantique

Depuis sa création, il y a six ans, l'Agence de promotion économique du Canada Atlantique a réussi à inculquer à ses employés la philosophie d'entreprise qui l'amène cette année à joindre les rangs des institutions jugées les plus performantes, à savoir que pour fournir des services de qualité supérieure, il faut à tout le moins servir le client dans la langue officielle de son choix.

Sauf dans de rares cas, tous les bureaux de l'Agence qui ont à fournir des services dans les deux langues le font avec empressement. Les enseignants et autres éléments de signalisation sont bilingues. En recrutant du personnel bilingue qui est empreint d'une culture axée sur les services, l'Agence a véritablement réussi à faire en sorte que son principe du « client d'abord » se traduise par une offre active de services bilingues. L'Agence publie ses rapports, brochures et formulaires dans les deux langues officielles.



Photo : Michel Tessier

L'Agence a par ailleurs déployé des efforts particuliers pour mieux servir les collectivités académiques. Elle a notamment eu recours au réseau régional de télévision de la Société Radio-Canada pour diffuser en français la série fort populaire de colloques « Posséder mon entreprise ». Deux fois par mois environ, elle envoie des membres bilingues de son personnel dans les centres de services gouvernementaux de Wellington (Île-du-Prince-Édouard) pour qu'ils maintiennent la liaison avec le milieu francophone de l'île. Elle s'associe en outre aux chambres de commerce locales et autres organismes francophones pour promouvoir toute une série de projets. Le fait de bien connaître la clientèle est le principe de base de l'Agence. Et c'est ainsi que cette institution arrive à fournir à ses clients, dans leur langue, les services dont ils ont besoin et qu'ils sont en droit de recevoir.

LE PROFIL D'UNE INSTITUTION PERFORMANTE

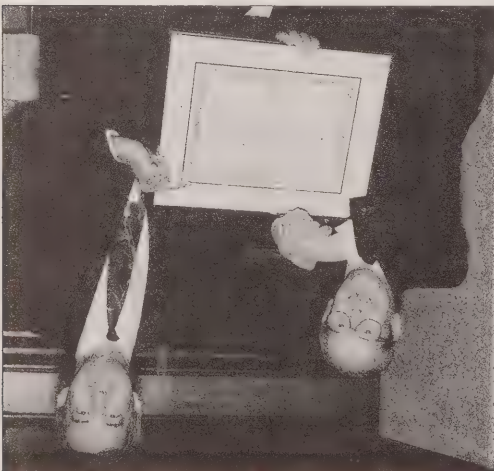
Il n'est aucune organisation qui soit absolument parfaite; nous n'avons donc pas cherché à obtenir la perfection. Nous avons plutôt tenté de trouver les éléments qui attesteraient des résultats positifs que l'institution a obtenus grâce à son engagement à l'égard des objectifs du programme et à ses solides mécanismes de planification et de vérification interne. Au nombre des multiples facteurs synonymes d'une bonne performance dans le domaine des langues officielles, figurent :

- une orientation résolument fondée sur le client qui imprègne l'ensemble de l'institution et influe sur les services offerts tant au grand public qu'à son personnel en particulier (la langue fait partie du credo auquel souscrit l'institution en matière de services);

- une mise en application intégrale des mécanismes nécessaires pour rendre la gestion responsable du programme, d'une part, et, d'autre part, une prise d'engagements, par les gestionnaires, de tous les échelons, envers des principes qui découlent de la Loi sur les langues officielles; ces engagements se traduisent par des progrès concrets dans un ou plusieurs secteurs-clés, car ils vont bien au-delà des vœux pieux;

- des employés qui sont entièrement appuyés par la gestion et bien renseignés sur le Programme des langues officielles, de même que sur ses lignes directrices et sur leur mise en application, et qui disposent de tous les instruments de travail dont ils ont besoin pour bien s'acquitter de leurs fonctions,
- une mise en application du programme qui, fondée sur la consultation, tient en outre compte de l'évolution des situations et des besoins des clients.

LES MENTIONS D'HONNEUR



Le Commissaire en compagnie de John Crow, gouverneur de la Banque du Canada

En décembre 1992, j'ai remis à la Banque du Canada un certificat de distinction qui atteste de son niveau de performance supérieur dans divers secteurs-clés. Les autres institutions citées dans la présente brochure ont déjà été informées qu'elles figurent à la liste des lauréats; leurs gestionnaires et les membres de leur personnel recevront un certificat lors d'une cérémonie officielle qui aura lieu à la fin de juin 1993.

Je reconnais par la présente la contribution des institutions fédérales suivantes au Programme des langues officielles. Que ces exemples incitent d'autres organismes à prendre des mesures tout aussi louables.

En cette première année de la remise des *Mentions d'honneur du Commissaire*, nous sommes

loin de prétendre que notre liste de lauréats rend justice à toutes les institutions qui méritent une telle reconnaissance. Nous avons plutôt dû nous limiter comme exhaustive. Nous avons plutôt dû nous limiter à considérer la performance des ministères et des organismes pour lesquels nous disposons de données récentes, que le Commissaire a recueillies dans l'exercice de ses fonctions d'ombudsman et de vérificateur. Nous espérons avoir en main l'an prochain les attestations d'initiatives et de réalisations qui nous permettront de rendre hommage à d'autres institutions exemplaires.

Le choix des onze institutions retenues s'est fait en fonction de critères permettant de mesurer leur performance en 1992 ou antérieurement, ainsi que d'un examen d'attestations concrètes qui témoignent de l'engagement pris par leurs gestionnaires à cet égard.

1. Une liste provisoire des institutions hautement performantes a été dressée à partir des renseignements recueillis par le Commissariat dans le cours d'enquêtes et de vérifications effectuées récemment (y compris en 1992) à la suite de plaintes.
2. Des profils d'institutions plus détaillés ont par la suite été établis à partir de quelque 25 éléments techniques issus tant de la *Loi sur les langues officielles* que des critères utilisés par le Commissariat pour procéder aux évaluations annuelles d'institutions. Ces normes, expliquées en détail à la page 15, nous ont permis d'établir dans quelle mesure chaque institution a réussi à mettre en application tant la lettre que l'esprit de la *Loi* dans des secteurs-clés, à savoir le service au public, la langue de travail, la participation équitable et la gestion du Programme des langues officielles.

- Il s'agit, en d'autres termes, de se demander si l'institution :
 - a favorisé l'écllosion, chez ses employés de tous les échelons, d'une culture résolument axée sur les services, qui met l'accent sur la qualité et la courtoisie;
 - a contribué au bien-être de ses employés en créant un milieu de travail favorable à l'utilisation des deux langues officielles;
 - a veillé à ce que ses effectifs comprennent des Canadiens et des Canadiennes des deux groupes de langue officielle;
 - a rendu ses gestionnaires responsables de la gestion efficace de son Programme des langues officielles.

Au terme de cette sélection préliminaire, nous avons passé en revue, avec nos collègues du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de la Commission de la fonction publique du Canada, les données qui nous ont permis de faire notre choix de chacune des institutions.

DES RÉALISATIONS REMARQUABLES

Un cours des deux dernières années, il m'a été donné de sillonner le pays et de m'entretenir avec des gens de toutes les régions. Ces tournées m'ont laissé deux vives impressions. La première, c'est que la majorité des Canadiens et des Canadiennes considère qu'il est important de pouvoir communiquer les uns avec les autres : de personne à personne et de collectivité à collectivité. La seconde, c'est que la dualité linguistique est une caractéristique fondamentale de notre pays.

C'est précisément pour cela que j'ai décidé d'insérer une liste des *Mentions d'honneur du Commissaire*. Cette année, au lieu de présenter des évaluations d'institutions seulement dans le Rapport annuel, je mets en lumière, dans la présente brochure, les réalisations de onze institutions. Les efforts déployés par ces ministères et organismes — au fil des ans ou tout particulièrement en 1992 — se traduisent par une amélioration marquée de la prestation de services ou des conditions de travail. Au moment de choisir ces institutions, j'ai tenu compte des initiatives prises pour fournir, avec le plus de courtoisie possible, de meilleurs services au public. Vous trouverez à la fin de la présente brochure les critères utilisés pour la sélection des institutions lauréates de cette année.

Le Commissaire aux langues officielles
Victor C. Goldbloom

Entre-temps, je tiens à féliciter tous ceux qui, soucieux de maintenir l'excellence des services offerts à la clientèle, sont en partie responsables de la bonne performance de leur organisme. Leurs efforts ne sont pas passés inaperçus et nous les encourageons instamment à continuer leur bon travail.

Désormais, le Commissariat rendra hommage chaque année aux institutions les plus performantes dans le domaine des langues officielles. Les prix sont décernés à des organismes pour leurs réalisations et leurs efforts. En 1994, j'espère ajouter à la liste des *Mentions d'honneur du Commissaire* des organismes non gouvernementaux et des personnes qui auront travaillé à la promotion des principes de la Loi sur les langues officielles.



Note

Dans la présente publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes

© Ministère des Approvisionnement et Services Canada 1993

N° de cat. SF31-20/1992

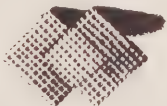
ISBN 0-662-59702-8



Papier recyclé à 55 %
fait de 10 % de fibres postconsommation
M - Marque officielle
d'Environnement Canada



Les personnes qui portent
l'épingle du
Commissionat aux
langues officielles
témoignent de leur
engagement à promouvoir les meilleures
relations humaines possible entre les composantes
francophone et
anglophone du tissu
social canadien



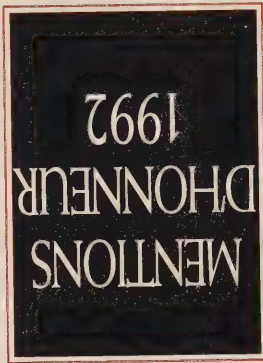
Un tissu est fait
de nombreux fils.
Les citoyens et
citoyennes de ce pays,
parlant le français ou
l'anglais et ayant des
racines ethnoculturelles
fort diverses, forment un
tissu social que nous
appelons le Canada.

LE TISSU SOCIAL
CANADIEN

COMMISSAIRE
AUX LANGUES
OFFICIELLES



CANADA



CAI
OL
-M24

Govern
Publicat

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



CANADA



THE TEXTURE OF CANADA

A fabric is woven
of many threads.

Those of us who
speak English and those
of us who speak French
— ourselves made up of
many different elements —
have joined together
to weave a social fabric
called Canada.



*Wearers of the emblem of
the Office of the Commissioner
of Official Languages
are signifying their commitment
to fostering the best possible human
relations between the
English-speaking and
French-speaking components
of Canada's social fabric.*

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES



IN PRAISE OF HIGH PERFORMERS

I am proud to present this second annual *Merit List*. This year we honour seven federal institutions which have performed well in the area of official languages, particularly through the provision of service to the public and improvements to the language environments of their staff.

The Merit List program was implemented in 1992. At that time the Commissioner awarded certificates to 11 institutions in recognition of their achievements and their efforts. The program was greeted with enthusiasm by both staff and management. Nearly 2,000 people attended the awards ceremonies and were rewarded for the services they provided in both English and French. The encouragement given by the Commissioner and the recognition of progress achieved in the area of institutional bilingualism are not to be interpreted as a signal that perfection has been attained. They are, rather, an incentive to federal employees to pursue their efforts.

While it may be said that good service is a matter of willingness and adequate organization, it is in effect the culmination of a series of acts performed by individuals, Canadians who actively support their employer's mission. I wish to give special recognition to these individuals for their performance in 1993. If it were not for their commitment, mission statements and policies would be little more than idle wishes.

Conditions in each of the selected institutions demonstrate that the provision of exemplary service to the public and to employees can only be accomplished through the allocation of adequate resources and through clear accountability by managers, both of which must occur within the framework of a strategy which has been meticulously thought out and implemented. It is clear that the institutions selected meet their clients' needs. Responding to the demand for both English- and French-language services has long been part of their corporate culture.

I congratulate those individuals who are committed to maintaining the excellent quality of services provided to the public and whose dedication provides the underpinnings of their organization's remarkable performance. Their efforts have been recognized and I heartily encourage them to carry on their good work.

Victor C. Goldbloom
Commissioner of Official Languages

QUALITY FIRMLY ROOTED IN PERSONAL COMMITMENT

The Commissioner of Official Languages acts as an ombudsman in language matters under the terms of the Official Languages Act. As such, he is often called on to shed new light on instances of inequity and to urge institutions to comply with the letter and intent of the Act. It is also incumbent on him to draw attention to those institutions which have proven, through their organization and commitment, to be strong performers. It is a task he relishes. He is especially pleased to congratulate those individuals whose work and dedication contribute to making their organizations models of high achievement in the services they provide to both official language communities. The Commissioner's *Merit List* is designed to highlight work performed in the area of official languages. It is intended first and foremost for the staff and management of the institutions listed below. Those selected can be justly proud of having been chosen and it is hoped that their performance will be an inspiration to other federal institutions which seek to attain similar levels of achievement.

This year the Commissioner has selected seven federal institutions whose functions vary widely. They are:

- the Customs Operations Branch, Montreal Region;
- Communications Canada and its partners for the development of a bilingual keyboard standard;
- the Canadian Intergovernmental Conference Secretariat;
- the Centre for Information Technologies Innovation;
- Jasper National Park;
- the Royal Canadian Mounted Police - "L" Division (Prince Edward Island); and
- the Atmospheric Environment Service.

Many other federal institutions deserve recognition. This selection was made on the basis of criteria used to measure the performance achieved by institutions in 1993 and in prior years. It was also affected by an appraisal of tangible evidence of management and staff commitment.

As a first step, a call for candidates was sent out by this Office to approximately 180 institutions. Afterwards, we developed a preliminary list of high achievers from the information received and from data gathered during complaints investigations and audits carried out in recent years. The Office then proceeded to select institutions on the basis of the specific criteria which are summarized below and which are described in more detail on pages 5, 13 and 14.

The Office sought to establish whether the institution had:

- instilled in its personnel at all levels a culture providing quality service to members of the public in their preferred official language, with an emphasis on availability and courtesy;
- contributed to employees' well-being by establishing an atmosphere conducive to the use of both official languages at work;
- ensured that its workforce includes Canadians of both official language groups; and
- held managers accountable for the effective management of its official languages program.

PROFILE OF AN OFFICIAL LANGUAGE ACHIEVER

No organization is perfect and we did not seek perfection. Instead, we looked for evidence of positive results based on a commitment to the objectives of the program and backed up by good planning and internal evaluation mechanisms.

What are the attributes we would expect institutional achievers to have in common? Among several characteristics that contribute to good official languages performance are:

- a strong client orientation permeates the organization and governs the service provided to the general public and its own employees; language has become a part of the service credo;
- there is full application of management accountability mechanisms and a commitment on the part of managers at all levels to the principles of the Official Languages Act, a commitment which goes beyond good intentions and results in tangible progress in one or more substantive areas;
- employees are fully supported by managers, well-informed about the official languages program, its policies and their application, and are provided with all the necessary work instruments to carry out their jobs;
- the institution takes a consultative approach to implementing its program and is responsive to changing situations and client needs.

THE MERIT LIST



The federal institutions selected have already been informed of the Commissioner's wish to recognize the quality of their services by including them in the 1993 *Merit List*. The Commissioner will visit each institution selected to award certificates paying a tribute to management and staff.

I hereby acknowledge the contribution to the official languages program made by the following institutions. May these examples of best practices inspire others to take similar positive action.

**Customs Inspectors in the Montreal Region:
To serve and to protect, in both languages**



*I*t is no easy task to screen people and goods coming across our border. Those who perform this duty must be vigilant, firm and courteous in their dealings with travellers and must respect the official language preference of each individual. While few among us have the necessary talent to take up service at a bilingual border crossing, it is clear that those who do staff such posts in the Montreal Region are well qualified to demonstrate how best to provide service of a high calibre in both languages in such an environment.

The Regional Customs Operations Branch allocates staff members to teams with a view to providing service in both languages to travellers belonging to both language communities. Thanks to such staffing methods, Montreal Region customs inspectors make up an exemplary community, one in which both English- and French-speaking staff carry out their duties in compliance with the requirements of the Act. Just as customs inspectors never lose sight of their responsibility to protect Canada's economic interests, so they also take to heart their duty to provide bilingual communications. The play on words may be a trifle simplistic, but it reflects reality: there are no linguistic barriers at the Montreal Region's ports of entry.

Of the 80 posts and airports in Quebec the border crossing at Lacolle is the one where the greatest number of people and vehicles enter Canada. Bilingualism is a firmly established tradition at this border point. Services in both languages are in continuous demand at

this location, but it is precisely because of the unceasing demand that one would not be surprised to learn that there are occasional shortcomings in language of service. The truth is that good quality services are provided in both languages on a permanent basis.

Candidates for the position of customs inspector undergo a comprehensive training program at Rigaud, Quebec. Through the curriculum they learn to deal with various types of travellers, gain an awareness of official language requirements and take part in immersion programs. Professional and language training programs offered at Rigaud are so well designed that they have attracted the attention of the European Union, which chose to model its own programs after them.

The Montreal Region customs offices are characterized by active offer and effective provision of services to the two official language communities, co-operation among inspectors of both language groups and unfailing bilingualism. The Commissioner is pleased to highlight the high respect shown for Canada's official languages by the customs inspectors of the Montreal Region.

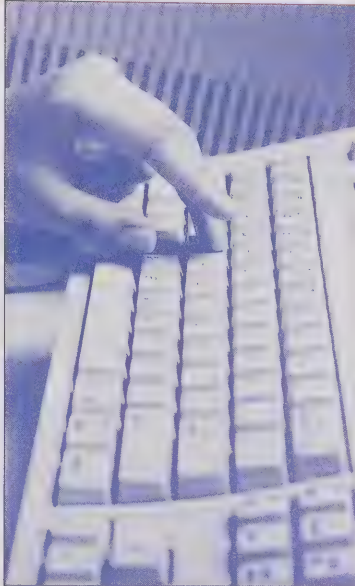


Photo: Tony Ward / Masterfile

Communications Canada and its partners: A bilingual keyboard standard

The government of Canada has adopted a keyboard standard capable of meeting the needs of users from either of our two official languages or, for that matter, of any person using a European language based on the Latin alphabet. This was certainly good news for writers, translators and word-processor operators, although it will be of benefit to a public vastly greater than language specialists alone. Who has never used a computer keyboard, an item which is ever more commonplace, whether for work or entertainment purposes?

Though we all agree that the computer keyboard is becoming a common fixture in our environments, not so long ago there was much disagreement on how this instrument should be configured. An astounding variety of keyboards was available, much to the confusion of the average user; the lack of a single standard was disconcerting. Keenly aware of the need to fill the gap, Communications Canada chaired the National Technical Committee as well as the sub-committee which, with the Canadian Standards Association, developed the new keyboard standard. In addition, the Department joined ranks with the Treasury Board Secretariat and the Quebec Department of Communications to

ensure that the new keyboard could be put into general use in Canada. Consultation with English- and French-speaking users during development provided assurance that

the needs of users belonging to both official language groups were considered.

The keyboard's design has two distinctive features. Firstly, it enables the user to produce accented characters with one keystroke. Secondly, it may be used effectively to enter both English and French text. Keyboards now in use in the federal government will gradually be replaced with the new design as they reach the end of their useful lives. Manufacturers commenced production of the new design in 1993. At the time of writing, computers purchased by the federal government are equipped with the new keyboard.

The Commissioner takes pleasure in commending such accomplishments, which relate both to communications and to technology, recognizing that they bring Canadians closer together and that they often create a ripple effect which can produce economic benefits. The Commissioner wishes to recognize the remarkable results achieved by Communications Canada and he invites all involved in such innovative development initiatives to continue to eliminate barriers to communication among Canadians.

The Canadian Intergovernmental Conference Secretariat: A special mandate

The Canadian Intergovernmental Conference Secretariat (CICS) has a very special mandate. Accountable to both the federal government and the provincial governments and jointly funded by them, the CICS organizes approximately one hundred federal-provincial or inter-provincial conferences across Canada each year in addition to providing onsite support services, including translation and simultaneous interpretation.

The provision of praiseworthy services is rarely fortuitous. In the case of the Secretariat it is the result of well thought out planning and consultation and strong commitment.

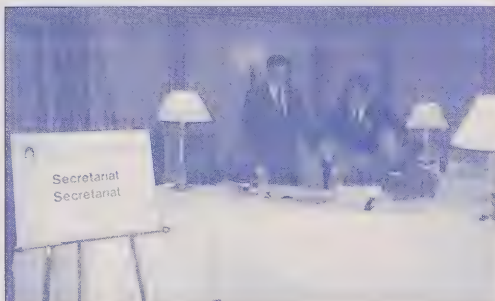
Whether conferences are held in Ottawa or in Yellowknife, the CICS is active in communicating with and serving the public in both official languages. Clients, whether delegates, observers or media repre-



sentatives, are provided bilingual services whatever the venue. The commitment to such services is enshrined in an official languages policy which the Secretariat adopted in 1988.

All federal public servants employed by the Secretariat meet the language requirements of their positions. As well, five of the nine provincial staff members seconded to the organization are bilingual. Seconded provincial staff have the opportunity to take second-language training and all staff members have access to training and development sessions in both English and French.

The good service provided by Secretariat staff is worthy of recognition and the Commissioner is pleased to commend the management and staff of this institution for their efforts in support of the Act. As a final note, we wish to add that this recognition is timely, coinciding with the Secretariat's 20th anniversary.



The Centre for Information Technologies Innovation: High technology in the service of language

The Centre for Information Technologies Innovation (CITI), an organization which now reports to Industry Canada, conducts applied research of an advanced nature in information technologies with a view to increasing Canada's competitiveness in world markets. CITI projects underway are numerous and varied in nature, though one in particular, referred to as PTT-3, has captured the interest of the Commissioner as a result of its great importance for Canadian language industries, notably the translation industry.

It is well known that CITI (located in Laval, Quebec, and formerly known as the Canadian Workplace Automation Research Centre) has a serious interest in machine translation (MT) and has invested considerable effort in developing a practical application of MT. In the short term, however, CITI believes that the computer is of greater use as an aid to the human translator rather than as a substitute for the professional. It is with this in mind that CITI is now developing translation and terminology assistance tools which will greatly simplify the work of language professionals by various means, including greater consistency of translated material.

PTT-3 is the third version of the translator's workstation put to the test since 1987 by the Translation Bureau at Secretary of State (now known as Translation Services and transferred to Government Services Canada). It is comprised of integrator software (Microsoft Windows) which enables the translator to access various commercially available softwares. Because of its modular design PTT may be adapted to the specific needs of the user. Additionally, use of PTT in a local area network environment allows several users to share expensive software packages.

CITI is pursuing development of PTT through the addition of components based on the "bi-text" concept. The first of these components is a bilingual concordancing system with which the translator can search a database made up of past translations done by the team. This interesting device is the key to a wealth of information which, to date, could not be easily accessed. One of its benefits is that it prevents the translator from repeating research previously performed by a colleague. The purpose of the second tool is to detect translation errors automatically. A prototype of this second instrument should be available soon. The third device, also with a prototype to be available in the near future, is a voice dictation system specifically designed for translators.

PTT is one of many projects being carried out at the Centre. Another is Mediatex, the first and only French-language real-time subtitling system. Originally developed to assist the deaf and hearing impaired, Mediatex is used daily by Radio-Canada for live broadcasts. Potential applications of Mediatex technology are numerous and include live foreign language broadcasts as well as simultaneous verbatim transcriptions of speeches, presentations and conference deliberations.

Briefly stated, CITI's innovative technologies offer tremendous potential in international markets.

The Commissioner takes pleasure in drawing the public's attention to the achievements of CITI, a progressive organization which has built on Canada's language and technological strengths to make our country a major player in the world marketplace.



Photo: Janice Lang / Communications Research Centre



Jasper National Park: A warm welcome

Canadians are fond of their national parks. The welcome they receive at the parks determines not only whether they will retain a positive impression of their visit but also whether they will have a feeling of belonging during their stay. One of the things which makes Canadians feel welcome is the ability to express themselves and be served in their preferred official language. We are pleased to be able to point out that the services provided to users of both official languages at Jasper National Park are a credit to both management and staff.

Service in both languages is actively offered through well-placed signage at the Park's Information Centre and at the trails office. In addition, the five staff

members assigned to the Jasper centre are bilingual. The desire to provide a warm welcome is evident in the signage, which is bilingual throughout the centres' facilities. Parks Service guides and publications are available in both English and French and visitors may watch a video highlighting the Park's attractions in one or the other official language. It is worthy of note that Jasper National Park offers interpretation sessions in French.

The management of Jasper National Park has ensured that one of the outstanding sites which make up Canada's natural heritage is accessible to speakers of both official languages. Viewed in this light, efforts by Park management and staff to provide effective and courteous service are worthy of recognition.

The Royal Canadian Mounted Police: Language and service in Prince Edward Island

*A*mong its responsibilities, the Royal Canadian Mounted Police provides policing services in eight provinces and both territories. As a federal institution, the RCMP is required to comply with the Official Languages Act. This year we recognize the service provided in Prince Edward Island, where "L" Division has performed its language duties with remarkable vigour and application.

"L" Division is required to serve the public in both official languages at headquarters in Charlottetown and at four detachments (Alberton, Borden, Summerside and Charlottetown). These detachments all possess the number of bilingual staff required to carry out their language duties. It is especially important for the Borden detachment to have an adequate bilingual staff because of the significant through traffic from the ferry terminal. A similar situation exists at Souris, a location where the RCMP has taken it on itself to provide bilingual services because of traffic between the Island and the Îles-de-la-Madeleine.



The Division's efforts are noteworthy on two accounts: they demonstrate a willingness to provide high quality services to both official language communities and they show that the Division has taken tangible steps to attain this objective. In an effort to develop its abilities further the Division is continuing to make progress through staffing measures and language training. By carefully managing the assignment of its officers the Division has ensured that each of its bilingual units is capable of providing service in both official languages.

The commendable level of service provided by the RCMP in Prince Edward Island is not an accident. Every year officers take second-language training outside normal hours of work and two of them are authorized to take language training on a full-time basis.

The Commissioner of Official Languages congratulates the RCMP's "L" Division for the high quality of bilingual services it provides to the people of Prince Edward Island and the Canadian travelling public. "L" Division has rigorously endeavoured to carry out its responsibilities for service in both official languages. In doing so, it has conducted consultations with both official language communities and has demonstrated that it is aware of its clients' needs.



**The Atmospheric Environment Service:
A huge territory and service that knows no bounds**



W eather forecasts play an important part in the lives of Canadians. Due in part to the extreme climatic conditions in which we live, Canadians, whether English- or French-speaking, are among the best informed in the world about meteorological conditions. The Atmospheric Environment Service (AES) has clearly made some shrewd choices in deciding how best to respond to its clients' needs.

The nine AES weather forecast centres and 60 information centres keep Canadians informed of current and future weather conditions country-wide. Forecasts and warnings are broadcast mainly by television and radio stations, although the Service also responds each year to some 44 million requests for information from individuals. In addition, the Service produces some 500,000 public forecasts each year. Canada has reason to be proud of its advanced weather data collection and distribution network, which puts this country in the forefront of the field.

These accomplishments are impressive, though not more so than the efforts made by the AES to ensure that services of equal quality are provided to users of both official languages. To all intents and purposes, whatever one's location in Canada one can always be certain of receiving weather information in one's preferred official language. The AES takes a

truly active stance with respect to language of service, issuing its bulletins in both official languages the moment it considers that the demand is likely to exist.

Since 1973 the Quebec Meteorological Centre has had an on-site translation unit which is part of Government Services Canada. The unit now produces some 21 million words of translation a year using the MÉTÉO machine translation system brought on stream in 1977. The weather forecasting vocabulary is limited in scope and the system is able to produce high quality translations, with assistance from human translators when necessary. The design and operation of this system represent a remarkable achievement, enabling the Canadian public and media to receive weather forecasts without delay in the official language of their choice.

In addition to providing services of a general nature, the Canadian Meteorological Centre in Dorval serves French-speaking Canadians outside Quebec through a unit set up in 1980. This unit has gradually taken on a role of service to the media as regional offices have developed their own language capabilities. That said, the unit continues to assist the regions to ensure that AES services provided to official language communities across Canada are consistently of a high quality. The AES team assigned to the National Capital Region is also remarkable for its ability to serve the public in both English and French, as evidenced by the many daily bulletins it issues, notably over the radio.

The Atmospheric Environment Service is to be commended for the quality of its meteorological services. The Commissioner is pleased to recognize the efforts made by management and staff of this organization to provide information equally to Canada's two official language communities.

BENCHMARKS OF ACHIEVEMENT

How does the Commissioner of Official Languages decide whether a department or agency deserves special recognition?

The Commissioner judges superior performance in any or all of the areas described on the basis of:

- the degree of success with which the individual elements of the Official Languages Act have been implemented;
- evidence of significant progress over a period of time and especially during the previous year.

The benchmarks described below all flow from specific articles of the Official Languages Act. However, over and above adherence to the letter of the Act, the Commissioner also expects to see evidence of managers' and employees' commitment to the principles inherent in the Act: respect for and equitable treatment of Canadians.

a) Service to the public

- i. The department or agency with superior official languages performance is very conscious of the kind of signals, both clear and subtle, it sends to its clients. Where bilingual service is supposed to be available, the institution (or a contractor acting on its behalf) will do its utmost to provide rapid, courteous service in either English or French; the client will not have to demand this service — nor go away frustrated. The department or agency understands that its minority official language clients will feel welcome and will be encouraged to use their preferred language:
 - if there is a prominent display of bilingual interior and exterior signage and other types of visual identification; and
 - if employees actively offer bilingual service, both in person and on the telephone.

Further, the institution makes appropriate use of the minority official language media to advertise.

- ii. Behind the scenes, the institution described possesses the right administrative structure to support its strong service orientation; it has on staff a sufficient number of qualified people to fill the bilingual positions it objectively needs and the language requirements of those bilingual positions are sufficiently high to enable employees to communicate effectively with their clients.
- iii. At the end of 1992 new regulations on service to the public came into effect. The institution that performs well has shown a commendable willingness to prepare itself and its clients for any changes in the way that service will be provided. It has consulted widely with the client communities affected about the impact of the regulations and has identified a suitable number of bilingual service points in well-chosen locations.
- iv. The institution being recognized has had a minimal number of complaints from its clients in relation to the number of contacts it has with the public each year.

b) Language of work

- i. Employees of a department or agency that performs well know that their managers feel a high level of commitment to the Act's language of work objectives. Employees are fully advised of their rights and meetings are conducted in such a way as to encourage employees to use their preferred official language. There is an appropriate number of bilingual supervisory positions requiring an intermediate proficiency or higher in the second language and the incumbents of those positions meet the language requirements.

- ii. Employees are provided with the means to do their jobs properly. Work instruments, including all aspects of automated systems, are available in both official languages. Training and other professional development, grievance procedures and personal and central services are all available in the employee's preferred official language.
- iii. In regions which are designated by the Act as bilingual for these purposes, employees of an exemplary organization can work in their preferred official language. In addition, the institution's headquarters ensures that its communications with offices in these designated regions are in the appropriate official language.

e) Equitable participation

The institution worthy of recognition in this area makes every effort to ensure that Canadians of both official language groups have access to positions in the organization. Normally, participation of Anglophones and Francophones in the institution will reflect this commitment, especially in regions where the minority official language community forms a significant proportion of the population (some parts of Ontario, bilingual regions of Quebec and New Brunswick and the National Capital Region) and at certain employment levels for which institutions sometimes encounter recruitment problems: the Management category (and equivalents) and the Scientific and Professional and Administrative Support categories.

d) Program management

- i. The disparate elements of good program management are not normally evident to the general public but are given strong consideration in this Office's scrutiny of performance. A successful department or agency will normally have ensured that an appropriate infrastructure is in place to implement all aspects of its official languages program fully. This will include the existence and application of accountability measures for managers and the application of internal audit mechanisms to the official languages program. Further, the institution will make sure that all decision making takes into account the impact on official languages issues. Adequate information on the institution's official languages program is recorded and regularly updated. Government-wide programs such as language training and translation are essential for any department or agency to carry out its program properly: organizations that perform well will make appropriate use of these services.
- ii. This Office receives complaints from institutions' clients who are dissatisfied with the linguistic aspect of the services they receive; what we expect to see from a institution that performs well is a rapid and effective response to the problems identified.

COMMISSIONER
OF OFFICIAL
LANGUAGES



CANADA



*I*t is easy to criticize imperfections;
too often what is done well and courteously
is left unsung.

Since 1992 the Commissioner has awarded certificates to federal offices whose managers and staff have made sustained efforts to serve the public well in both languages.

In 1994 a country-wide study and numerous consultations enabled us to identify other offices which have distinguished themselves by their performance. Our evaluation criteria were based mainly on *active offer of services in both languages, effective provision of services requested and promotional material or information in accordance with the client's needs in either language.* Consequently, the services provided by our award winners had to be offered actively in English and French in person, by telephone and by an appropriate use of signs. These services also had to be provided equitably in both languages and the two linguistic communities had to be informed in their own language of the availability of these services.

Among those offices providing quality services, we commend:

Agriculture Canada

(Montreal, Quebec)

Goods and Services Tax Administration

(North Bay, Ontario)

Immigration Canada Services

at Dorval and Mirabel airports (Quebec)

Income Security

(Laval, Quebec)

Ottawa and Hull Passport Offices

(National Capital Region)

Taxation Office

(Saint John, New Brunswick)

Veterans Affairs

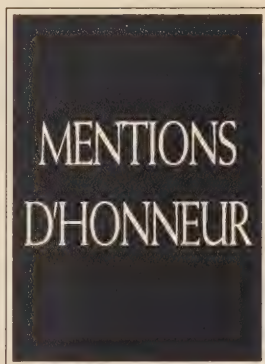
(Campbellton, New Brunswick).

The Commissioner wishes to pay tribute to the employees of these offices who, particularly this year, strove to apply the Act in their daily tasks and actions. He commends them as true architects of the equity essential to our country and of the quality service which members of our two official language communities require. They all deserve our esteem and admiration and the honour bestowed on them. Congratulations to one and all.

COMMISSAIRE
AUX LANGUES
OFFICIELLES



CANADA



*I*l est facile de critiquer les imperfections,
mais on oublie trop souvent de souligner
le travail bien fait et la courtoisie.

Depuis 1992, le Commissaire décerne des certificats à des bureaux fédéraux dont les dirigeants et le personnel déploient des efforts soutenus afin de bien servir le public dans les deux langues.

En 1994, une vaste étude menée partout au pays et de multiples consultations nous ont permis de repérer d'autres bureaux qui se distinguent par leur rendement. Nos critères d'évaluation portaient notamment sur l'offre active des services dans les deux langues, sur la prestation efficace des services demandés ainsi que sur la publicité ou l'information correspondant aux besoins de la clientèle de l'une et de l'autre langues. Ainsi, les services fournis par nos lauréats devaient être offerts activement en français et en anglais en personne, au téléphone et par une signalisation appropriée. En outre, ces services devaient être fournis équitablement dans les deux langues, et les deux communautés linguistiques devaient aussi en être informées dans leur langue, avec la même équité.

Parmi les bureaux dont la qualité des services est louable, soulignons les suivants :

Administration de la Taxe sur les produits et services,
North Bay (Ontario)

Agriculture Canada,
Montréal (Québec)

Anciens combattants,
Campbellton (Nouveau-Brunswick)

Bureau de l'impôt,
Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)

Bureaux des passeports de Hull et d'Ottawa
(région de la capitale nationale)

Sécurité du revenu,
Laval (Québec)

Services d'Immigration Canada
aux aéroports de Dorval et de Mirabel (Québec).

Le Commissaire s'empresse de rendre hommage aux employés de ces bureaux qui, en particulier cette année, se sont efforcés de traduire la Loi dans leurs activités et gestes quotidiens. Il salue en eux les véritables artisans d'une équité essentielle à notre pays et de la qualité des services auxquels ont droit les membres de nos deux communautés de langue officielle. À ce titre, tous méritent notre estime, notre admiration et l'honneur qui leur est dévolu. Félicitations à chacune et à chacun !

b) La langue de travail

i. Les employés d'un ministère ou d'un organisme à haute performance en matière de langues officielles savent que ses gestionnaires se sentent fermement engagés à l'égard des objectifs de la Loi concernant la langue de travail. Les employés sont très bien renseignés sur leurs droits en cette matière et l'on fait en sorte qu'ils soient portés, lors de réunions, à employer la langue qu'ils préfèrent. Il existe un nombre approprié de postes de surveillance bilingues exigeant au moins le niveau intermédiaire en langue seconde, et leurs titulaires satisfont aux exigences linguistiques de ces postes.

ii. Les employés disposent des moyens nécessaires pour bien remplir leurs fonctions. Les instruments de travail — y compris les systèmes informatiques et leurs divers éléments — sont offerts dans les deux langues officielles. Les employés ont accès dans la langue officielle de leur choix aux cours de formation et de perfectionnement, aux procédures de règlement des griefs, aux services offerts à titre individuel et aux services auxiliaires centraux.

iii. Dans les régions désignées bilingues à ces fins dans la Loi, les employés de l'institution exemplaire ont la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix. En outre, le siège social de l'institution veille à ce que ses communications avec les bureaux situés dans ces régions désignées s'effectuent dans la langue officielle appropriée.

c) La participation équitable

L'institution qui fait l'objet d'une reconnaissance dans ce secteur-clé met tout en œuvre pour faire en sorte que les Canadiens et les Canadiennes des deux groupes de langue officielle aient la possibilité d'intégrer ses effectifs. Habituellement, la participation des francophones et des anglophones au sein de l'institution témoignera de cet engagement, tout particulièrement dans les régions où la communauté de langue officielle minoritaire regroupe une proportion importante de la population — dans

d) La gestion du programme

certaines parties de l'Ontario, dans les zones bilingues du Québec et du Nouveau-Brunswick et dans la région de la capitale nationale — ou dans des secteurs d'emploi où les institutions éprouvent parfois des difficultés de recrutement — la catégorie (et les catégories équivalentes), la catégorie Scientifique et professionnelle et la catégorie Soutien administratif.

i. Si le grand public ne reconnaît habituellement pas

deemblée les éléments disparates qui contribuent à une saine gestion du programme, le Commissaire les prend nettement en compte lorsqu'il analyse le rendement d'une institution. Un ministère ou un organisme qui affiche une bonne performance a habituellement mis en place les infrastructures dont il a besoin pour instaurer tous les éléments de son Programme des langues officielles. Cette institution s'est ainsi notamment dotée de mesures pour rendre la gestion responsable et elle veille à leur mise en application, tout en soumettant son Programme des langues officielles à des mécanismes de vérification interne. Elle s'assure en outre que l'on tient compte, dans l'ensemble du processus décisionnel, de l'incidence des décisions sur les langues officielles. Par ailleurs, elle veille à ce que l'on consigne les données pertinentes au sujet de son Programme des langues officielles, et à ce que ces données soient régulièrement mises à jour. Certains programmes offerts dans l'ensemble de l'administration fédérale — la formation linguistique ou la traduction, par exemple — constituent des ingrédients essentiels pour tout ministère ou organisme qui veut mettre l'institution performante à appris à tirer pleinement parti de telles ressources.

ii. Le Commissaire reçoit les plaintes de gens insatisfaits, sur le plan linguistique, des services obtenus des institutions. L'institution qui affiche une bonne performance en matière de langues officielles sait réagir promptement pour corriger les problèmes qui lui ont été signalés.

La Gendarmerie royale du Canada : service équatibale à l'Île-du-Prince-Édouard

Entre autres responsabilités policières, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) assure des services de police pour le compte de huit provinces et dans les deux territoires. De plus, en tant qu'organisme fédéral, la GRC est tenue au respect de la Loi sur les langues officielles. Cette année, nous notons les efforts déployés à l'Île-du-Prince-Édouard où la division « L » s'acquitte de ses responsabilités d'ordre linguistique avec une énergie et une application peu communes.

La division « L » doit servir le public dans les deux langues officielles à son quartier général de Charlottetown et à ses quatre détachements : Alberton, Borden, Summerside et Charlottetown. Or, les détachements possèdent le nombre d'employés bilingues voulu pour s'acquitter de leurs responsabilités en matière de bilinguisme. La présence de personnes bilingues est importante à Borden en raison de sa gare maritime, qui voit défiler de nombreux voyageurs. Une situation comparable existe à Souris, où la GRC a



décidé d'offrir des services bilingues, compte tenu du passage dans cette localité de voyageurs à destination ou en provenance des Îles-de-la-Madeleine.



Le principal mérite de la division est de deux ordres : une volonté de bien servir les deux communautés de langue officielle et des mesures concrètes en vue de réaliser cet objectif. Dans un esprit de perfectionnement, la division poursuit ses efforts de dotation et de formation linguistique. En outre, grâce à une gestion judicieuse des affectations des agents, elle s'assure que chacune de ses unités bilingues peut offrir des services dans les deux langues officielles.

La qualité du service offert par la GRC à l'Île-du-Prince-Édouard n'est donc pas fortuite. Chaque année, des agents suivent des cours de langue seconde en dehors des heures de travail normales et deux d'entre eux bénéficient d'une formation linguistique à plein temps.

Le Commissaire aux langues officielles félicite la division « L » de la GRC pour la qualité des services bilingues qu'elle offre à la population de l'Île-du-Prince-Édouard et aux Canadiens de passage dans cette province. Rigoureux dans les moyens qu'il prend pour satisfaire à ses obligations, comme en témoignent ses consultations auprès des deux communautés de langue officielle, cet organisme démontre clairement qu'il est à l'écoute de sa clientèle.



Le parc national Jasper : un accueil chaleureux

Les parcs nationaux du Canada ont la faveur des Canadiens. L'accueil qui est offert aux membres du public déterminera non seulement le bon souvenir qu'ils garderont de ces endroits, mais également le sentiment d'appartenance qu'ils éprouveront. Or, un bon accueil signifie, entre autres choses, la possibilité de s'exprimer et d'être servi dans sa langue. Nous avons pu noter que le service offert aux Canadiens de l'une et de l'autre langues par le personnel du parc national Jasper est tout à l'honneur des dirigeants et employés en cause.

L'offre active de services dans les deux langues est assurée notamment par des panneaux bien en évidence aux centres d'information du parc et au bureau des sentiers. Fait à noter également, les cinq employés affectés au centre de Jasper sont bilingues. La volonté

d'accueillir chaleureusement le visiteur est manifestée dans la signalisation, dont tout le libellé est bilingue dans les locaux des centres. Les guides et publications du Service des parcs sont offerts dans l'une et l'autre des langues officielles et le visiteur peut visionner, à son gré, la version anglaise ou française d'une bande vidéo qui présente les attractions du parc. De plus, le parc national Jasper offre des activités d'interprétation en français.

La direction du parc national Jasper a su favoriser l'accès des Canadiens, de l'une et de l'autre des deux langues officielles, à l'un des hauts lieux du patrimoine naturel du Canada. Vus dans cette perspective, les efforts déployés par les cadres et les employés du parc pour fournir des services avec efficacité et courtoisie méritent d'être signalés.

Le Centre d'innovation en technologies de l'information : la technologie de pointe au service de la langue

Le Centre d'innovation en technologies de l'information (CITI), qui relève maintenant de l'industrie Canada, effectue de la recherche appliquée de pointe dans le domaine des technologies de l'information afin d'accroître la compétitivité du Canada sur le marché mondial. Le CITI mène de front des projets nombreux et variés, mais l'un d'entre eux, appelé PTT-3, a attiré l'attention du Commissaire en raison de sa grande importance pour les industries canadiennes de la langue, notamment celle de la traduction.

Nul n'ignore que le CITI (établi à Laval et appelé autrefois le Centre canadien de recherche sur l'information du travail) s'intéresse sérieusement à la traduction automatique (TA) et a déployé d'importants efforts pour tirer parti de cette discipline. À court terme, par ailleurs, le Centre estime que la machine est beaucoup plus utile comme aide au traducteur humain plutôt que comme substitut à ce dernier. C'est dans cette perspective qu'il s'applique actuellement à perfectionner des aides à la traduction et à la terminologie qui faciliteront de manière appréciable la tâche des professionnels de la langue, entre autres en assurant une plus grande uniformité des textes traduits.

Le PTT-3 est la troisième version du poste de travail de traducteur (PTT) dont a fait l'essai le Bureau de la traduction du Secrétariat d'État depuis 1987 (devenu depuis Services de traduction et rattaché à Services gouvernementaux Canada). Il s'agit d'un logiciel intégrateur, « Microsoft Windows », qui permet au traducteur d'accéder à divers logiciels offerts dans le commerce.

Grâce à sa conception modulaire, le PTT peut être adapté aux besoins particuliers de l'utilisateur. En outre, son utilisation dans le contexte d'un réseau local permet aux utilisateurs de partager des logiciels coûteux.

Le CITI poursuit actuellement la mise au point du PTT en y ajoutant des outils dits « bi-textuels ». Le premier de ces outils est un concordancier bilingue qui permet de fouiller un fonds documentaire constitué de l'ensemble des textes antérieurs traduits par l'équipe. Cette formule alléchante constitue la clé d'une richesse d'information jusqu'alors inexploitable. De plus, grâce à elle, le traducteur pourra éviter de répéter des recherches déjà effectuées par ses collègues. Le second outil consiste en un détecteur automatique d'erreurs de traductions : le Centre prévoit dévoluer un prototype sous peu. Le troisième, dont un prototype est aussi attendu pour bientôt, est un système de dictée vocale spécialement conçu pour les traducteurs.

Le PTT n'est que l'un des projets en cours au CITI. Signaux également Médiatex, premier et unique système au monde de sous-titrage en temps réel en langue française. Mis au point à l'origine à l'intention des malentendants et des sourds, Médiatex est utilisé quotidiennement par Radio-Canada pour la diffusion de ses émissions en direct. Les applications éventuelles de cette technologie sont nombreuses et comprennent la transmission-traduction en langue étrangère, la transcription écrite de discours, d'exposés et de délibérations de conférences. Comme toute, les innovations du CITI offrent un grand potentiel de diffusion sur le plan international.

Le Commissaire aux langues officielles est heureux d'attirer l'attention du public sur les réalisations du CITI, un organisme d'avant-garde qui prend appui sur les forces linguistiques et technologiques du Canada pour faire de celui-ci un concurrent de taille sur le marché planétaire.

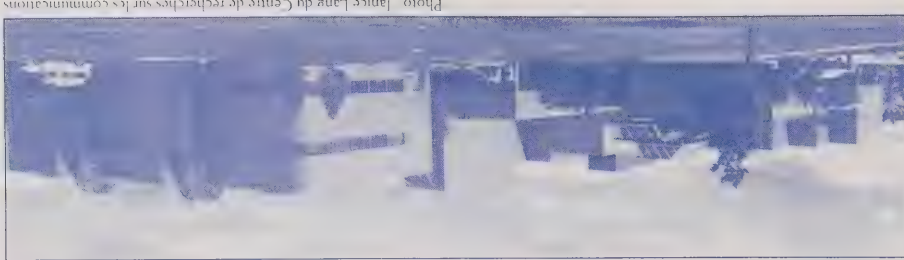


Photo : Janice Lang du Centre de recherches sur les communications

Le Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes : un mandat tout particulier

Le Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes (SCIC) est investi d'un mandat tout à fait distinctif. Comptable à la fois envers le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et financé conjointement par eux, le SCIC organise chaque année, dans toutes les régions du Canada, une centaine de conférences fédérales-provinciales ou interprovinciales et fournit des services de soutien sur place, y compris la traduction et l'interprétation simultanée.

Une prestation de services exemplaire est rarement le fruit du hasard. Dans le cas du Secrétariat, la qualité des services s'appuie sur une planification, une concertation et un engagement judicieux.

Que ce soit à Ottawa ou à Yellowknife, le SCIC se montre actif en communiquant avec son public et en lui offrant des services dans les deux langues officielles. La clientèle des conférences, qu'il s'agisse de délégués, d'observateurs ou de journalistes, peut profiter de services bilingues peu importe l'endroit où se tiennent les assises. L'engagement que traduit cette façon de faire est entériné dans une politique des langues officielles que s'est donnée le Secrétariat en 1988.



Tous les fonctionnaires fédéraux au service du Secrétariat satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Quant aux neuf employés provinciaux détachés auprès de l'institution, cinq d'entre eux sont bilingues. Le Secrétariat offre également aux fonctionnaires provinciaux en détachement la possibilité de s'inscrire à des cours de langue seconde et tous les employés peuvent participer à des programmes de formation et de perfectionnement en français comme en anglais.

Les efforts déployés par le personnel du Secrétariat méritent d'être reconnus et le Commissaire rend donc hommage aux dirigeants et aux employés de cet organisme qui s'appliquent à mettre la Loi en oeuvre. Notons en terminant que l'hommage arrive à point nommé puisque le Secrétariat fête ses vingt ans cette année.



Photo - Tony Ward / Masterfile

usage général au Canada. La consultation d'utilisateurs d'expression française et anglaise en cours de route a donné l'assurance que les besoins des usagers des deux langues officielles ont été pris en considération.

De par sa conception, le clavier présente deux traits distinctifs. D'abord, il permet de produire des caractères accentués au moyen d'une seule touche. Ensuite, il peut être utilisé efficacement en français comme en anglais. Au terme de leur vie utile, les claviers en usage au gouvernement fédéral seront remplacés par les modèles qui répondent à la nouvelle norme, les fabricants ayant fait savoir qu'ils allaient pouvoir intégrer la nouvelle configuration à leur production dès 1993. D'ailleurs, au moment d'écrite ces lignes, nous notons que les ordinateurs achetés par le gouvernement fédéral, notamment, sont assortis du nouveau clavier.

Le Commissaire se réjouit de pareilles réalisations qui intéressent à la fois la communication et la technique, car elles rapprochent les Canadiens et elles recèlent souvent un effet d'entraînement porteur d'avantages économiques. Le Commissaire tient à souligner les résultats remarquables de Communications Canada et il encourage tous les protagonistes de ces innovations essentielles à continuer à aplanir les obstacles à la communication entre Canadiens.

Communications Canada et ses collaborateurs : un clavier bilingue normalisé

Le gouvernement du Canada a décidé d'adopter un clavier normalisé capable de répondre aux besoins des utilisateurs de l'une et

de l'autre de nos deux langues officielles, voire de toute personne écrivant une langue européenne en caractères latins. À n'en point douter, cette nouvelle n'a pas manqué de réjouir rédacteurs, traducteurs et copistes, mais le public touché est loin d'être limité aux spécialistes de la langue. En effet, qui n'a pas à taper du clavier d'ordinateur par exemple, instrument de plus en plus présent dans notre quotidien, que ce soit dans l'exercice de ses fonctions ou pour se divertir ?

Si tous s'accordent sur l'importance que prend le clavier d'ordinateur dans nos milieux, il n'y a pas si longtemps la configuration de cet outil était loin de faire l'unanimité : on en dénombrerait une variété ahurissante, et l'utilisateur moyen ne s'y retrouvait plus. Pour tout dire, l'absence d'un clavier unique était source de désarroi. Sensible à la nécessité de combler ce vide, Communications Canada a présidé le Comité technique national et le sous-comité qui, de concert avec l'Association canadienne de normalisation, ont défini la nouvelle norme. En outre, il s'est allié au Secrétaire du Conseil du Trésor et au ministre des Communications du Québec pour s'assurer que le clavier conçu se prêterait avantageusement à un

La Direction générale des opérations douanières — région de Montréal : service et vigilance, dans les deux langues



Le contrôle des personnes et des biens qui traversent nos frontières n'est pas une mince tâche. En effet, on attend des douaniers qu'ils allient vigilance, fermeté et courtoisie dans leurs rapports avec les voyageurs, et qu'ils communiquent avec eux dans la langue appropriée. Si l'on n'est pas donné à tous de posséder le degré nécessaire pour exercer la fonction de douanier à un poste frontière bilingue, la force est de constater que les employés des douanes dans la région de Montréal méritent de faire école quant aux communications dans l'une et l'autre langues.

La Direction générale régionale des opérations douanières organise ses équipes de douaniers en vue d'assurer des services dans les deux langues aux voyageurs des deux communautés linguistiques. Les douaniers de la région de Montréal forment, pour ainsi dire, une communauté exemplaire dans laquelle le personnel d'expression française comme celui d'expression anglaise exerce ses fonctions conformément aux exigences de la Loi. Si les douaniers ne perdent jamais de vue leurs responsabilités en matière de protection des intérêts économiques du Canada, ils ont aussi à cœur les communications bilingues. Le jeu de mots est facile, mais il n'en reflète pas moins

fidèlement la réalité : il n'y a pas de frontières linguistiques aux postes frontalières de la région de Montréal. Des 80 postes et aéroports du Québec, le poste frontière de Lacolle est le premier en importance par le nombre de personnes et de véhicules qu'il accueille. Le bilinguisme qui s'y pratique tient d'une tradition bien établie. Bien sûr, la demande de service dans les deux langues y est constante, mais justement en raison de cette constance, il ne serait pas étonnant de constater qu'à l'occasion, la langue de service fasse défaut. Or, le service est de bonne qualité en permanence dans les deux langues.

Les candidats aux postes d'inspecteur des douanes reçoivent sans exception une formation rigoureuse. Au cours du programme dispensé à Rigaud, ils apprennent à traiter avec divers types de voyageurs, se sensibilisent aux exigences en matière de langues officielles et participent à des programmes d'immersion. La formation professionnelle et linguistique offerte est à ce point bien conçue qu'elle a attiré l'attention de l'Union européenne, qui s'en est inspirée.

Offre active et prestation efficace de services aux communautés de langue officielle, collaboration entre agents des deux langues et bilinguisme à toute heure, voilà qui décrit le service des douanes de la région de Montréal. Le Commissaire est heureux de souligner le respect des langues officielles dont témoigne le personnel des douanes de la région de Montréal.

LE PROFIL D'UNE INSTITUTION PERFORMANTE

LES LAURÉATS

L n'est aucune organisation qui soit absolument parfaite; nous n'avons donc pas cherché à obtenir la perfection. Nous avons plutôt tenté de trouver les éléments qui attesteraient des résultats positifs que l'institution a obtenus grâce à son engagement à l'égard des objectifs du programme et à ses solides mécanismes de planification et de vérification interne.

Au nombre des multiples facteurs synonymes d'une bonne performance dans le domaine des langues officielles, figurent :

- une orientation résolument fondée sur le client qui imprègne l'ensemble de l'institution et influe sur les services offerts tant au grand public qu'à son personnel en particulier (la langue fait partie du credo auquel souscrit l'institution en matière de services);

- une mise en application intégrale des mécanismes nécessaires pour rendre la gestion responsable du programme, d'une part, et, d'autre part, une prise d'engagements, par les gestionnaires de tous les échelons, envers des principes qui découlent de la Loi sur les langues officielles; ces engagements se traduisent par des progrès concrets dans un ou plusieurs secteurs-clés, car ils vont bien au-delà des vœux pieux;

- des employés qui sont entièrement appuyés par la gestion et bien renseignés sur le Programme des langues officielles, de même que sur ses lignes directrices et sur leur mise en application, et qui disposent de tous les instruments de travail dont ils ont besoin pour bien s'acquitter de leurs fonctions;
- une mise en application du programme qui, fondée sur la consultation, tient en outre compte de l'évolution des situations et des besoins des clients.

Je reconnais par la présente la contribution des institutions suivantes au Programme des langues officielles. Que ces exemples incitent d'autres organismes à prendre des mesures tout aussi louables.

direction et aux employés.

*L*es institutions primées ont déjà été informées que le Commissaire désirait souligner la qualité de leurs services en leur décernant une mention d'honneur. Il visitera chacune de ces institutions afin de leur remettre un certificat rendant hommage à la



Le Commissaire est investi, aux termes de la Loi sur les langues officielles, de fonctions d'ombudsman linguistique. Il est souvent appelé à jeter de la lumière sur des situations inévitables et à engager des institutions à respecter la lecture et l'écriture de la Loi.

Par ailleurs, il se réjouit de pouvoir attirer l'attention sur des cas exemplaires d'organisation et d'engagement. Il est particulièrement heureux de pouvoir féliciter les personnes dont le travail et le dévouement concourent à faire de leur institution un modèle de performance en faveur des deux groupes de langue officielle. Les *Mentions d'honneur* visent essentiellement à souligner les efforts déployés à l'égard des langues officielles, et s'adressent en premier lieu au personnel et aux cadres des institutions indiquées ci-dessous. Les lauréats peuvent s'enorgueillir d'avoir été sélectionnés, et il est souhaité que leurs collègues au service d'autres institutions fédérales chercheront à les imiter.

Cette année, sept institutions lauréates, aux fonctions les plus variées, sont à l'honneur. Il s'agit des suivantes :

- la Direction générale des opérations douanières – région de Montréal.
- Communications Canada et ses collaborateurs – efforts déployés concernant le clavier bilingue normalisé.
- le Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes;
- le Centre d'innovation en technologies de l'information;
- le parc national Jasper;
- la Gendarmerie royale du Canada – division « L » (Île-du-Prince-Édouard);
- le Service de l'environnement atmosphérique

Bien évidemment, il existe de nombreuses autres institutions méritantes. Le choix des lauréats a été fondé sur des critères auxquels nous nous sommes reportés pour apprécier le rendement obtenu par chaque institution en 1993 et antérieurement. Il a également été motivé par un examen d'attestations concrètes qui témoignent de l'engagement pris par la direction et les employés en matière de langues officielles.

Dans un premier temps, le Commissariat a lancé un appel de candidatures auprès de quelque 180 institutions. Par la suite, il a dressé une liste provisoire des institutions performantes en se reportant en plus aux renseignements recueillis dans le cours d'enquêtes et de vérifications récentes. Dans un deuxième temps, il a procédé à une sélection en se fondant sur des critères précis (dont le lecteur trouvera le détail aux pages 5, 13 et 14), lesquels s'annoncent sommairement comme suit.

- avait favorisé l'éclatement, chez les employés de tous les échelons, d'une culture résolument axée sur la qualité des services offerts au public dans la langue officielle de son choix, qui met l'accent sur la disponibilité et la courtoisie;
- avait contribué au bien-être de ses employés en créant un milieu de travail favorable à l'utilisation des deux langues officielles;
- avait veillé à ce que ses effectifs comprennent des Canadiens et des Canadiennes des deux groupes de langue officielle;
- avait rendu ses gestionnaires responsables de la gestion efficace de son Programme des langues officielles.

DES GENS PERFORMANTS

Ce moment est venu de décerner les *Mentions d'honneur* pour la deuxième année. Ce faisant, le Commissariat rend hommage en 1993 à sept institutions qui se distinguent par les progrès qu'elles ont réalisés dans le domaine des langues officielles, notamment dans la prestation de services au public ou dans l'amélioration du milieu linguistique de travail des employés des institutions fédérales.

Le programme des *Mentions d'honneur* a été instauré en 1992. Il a amené le Commissariat à présenter 11 certificats à des institutions pour leurs réalisations et leurs efforts. L'exercice a suscité l'enthousiasme des employés et de leurs gestionnaires. Près de 2 000 personnes ont assisté aux remises de certificats et ont vu récompenser leurs efforts en matière de service en français et en anglais. Les encouragements du Commissaire et la reconnaissance des progrès accomplis en matière de bilinguisme institutionnel ne signifient pas que tout est parfait, mais contribuent au déploiement d'efforts accrus de la part des employés fédéraux.

Si les bons services sont affaire de volonté et d'organisation, en réalité leur prestation est l'aboutissement d'un ensemble d'actions de particuliers, soit de Canadiens et de Canadiennes qui souscrivent activement à la mission que s'est donnée leur employeur. Je tiens particulièrement à rendre hommage à ces

Le Commissaire aux langues officielles
Victor C. Goldbloom

gens en 1993 car, sans leur engagement, les énoncés de mission et les politiques resteraient sans suite.

La situation de chacune des institutions primées illustre le fait que l'offre de services hors pair au public ou aux employés ne peut s'accomplir sans la mobilisation de ressources adéquates et une responsabilisation sans équivoque des cadres qui s'opèrent par le jeu d'une stratégie rigoureusement planifiée et exécutée. À l'évidence, les institutions retenues sont aussi à l'écoute de leur clientèle et, pour elles, la demande de service en français et en anglais est une réalité qui est passée dans la culture.

Je félicite tous ceux qui, soucieux de maintenir l'excellence des services offerts à la clientèle, sont les artisans du bon rendement de leur organisme à ce chapitre. Leurs efforts ne sont pas passés inaperçus et je les encourage instamment à poursuivre leur bon travail.



Nota
Dans la présente publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.

© Ministère des Approvisionnement et Services Canada 1994
N° de cat. SF31-20/1993
ISBN 0-662-60264-1

Papier recyclé à 55 %
fait de 10 % de fibres postconsommation
M - Marque officielle
d'Environnement Canada

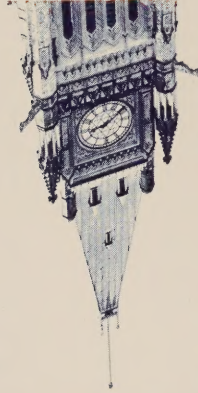


COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES
OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
CANADA

LE TISSU SOCIAL
CANADIEN
Un tissu est fait
de nombreux fils.
Les citoyens et
citoyennes de ce pays,
parlant le français ou
l'anglais et ayant des
racines ethnoculturelles
fort diverses, forment un
tissu social que nous
appelons le Canada.



Les personnes qui portent
l'épinglette du Commissariat
aux langues officielles
témoignent de leur engagement
à promouvoir les meilleures
relations humaines possible
entre les composantes
francophone et anglophone
du tissu social canadien.



MENTIONS
D'HONNEUR
1993

CANADA



COMMISSAIRE
AUX LANGUES
OFFICIELLES

